



TESIS - KS142501

**PENGARUH BUDAYA NASIONAL DALAM PENGGUNAAN
TRANSAKSI FINANSIAL SECARA ONLINE BERDASARKAN
KESESUAIAN KARAKTERISTIK INOVASI**

LITAFIRA SYAHADIYANTI

NRP. 5211650010003

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T.

NIP. 197002252009121001

PROGRAM MAGISTER

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2018

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



THESIS - KS142501

SUITABILITY OF INNOVATION CHARACTERISTIC UTILIZATION ONLINE FINANCIAL TRANSACTION INFLUENCED BY NATIONAL CULTURE

LITAFIRA SYAHADIYANTI

NRP. 5211650010003

SUPERVISOR

Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T.

NIP. 197002252009121001

POSTGRADUATE PROGRAM

DEPARTEMENT OF INFORMATION SYSTEM

FACULTY OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2018

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Komputer (M.Kom)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :
Litafira Syahadiyanti
NRP. 5211650010003

Tanggal Ujian : 7 Juni 2018
Periode Wisuda : September 2018

Disetujui Oleh :

1. Dr. Apol Pribadi, S.T.M.T
NIP. 197002252009121001



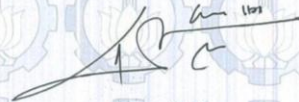
(Pembimbing)

2. Mahendrawathi ER, ST., M.Sc., Ph.D.
NIP. 197610112006042001



(Penguji 1)

3. Faizal Mahananto, S.Kom., M.Eng., Ph.D.
NIK. 5200.201301010



(Penguji 2)

Dekan



Dr. Agus Zaimal Arifin, S.Kom., M.Kom

NIP. 19720809 199512 1 001

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

**PENGARUH BUDAYA NASIONAL
DALAM PENGGUNAAN TRANSAKSI FINANSIAL SECARA ONLINE
BERDASARKAN KESESUAIAN KARAKTERISTIK INOVASI**

Nama Mahasiswa : Litafera Syahadiyanti

NRP : 5211650010003

Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi S.T., M.T.

ABSTRAK

Marketplace atau Onlineshop adalah konten yang banyak diakses oleh orang Indonesia sebanyak 69%. Meski pengguna transaksi online di Indonesia cukup banyak, hanya 29% orang (26.3 juta jiwa dari total yang koneksi internet) yang memanfaatkan internet untuk transaksi online. Dengan kata lain, dari seluruh populasi masyarakat Indonesia, hanya 39% masyarakat perkotaan dan 11.1% masyarakat pedesaan yang melakukan transaksi online. Hal ini menunjukkan bahwa dengan segala manfaat yang didapat dalam menggunakan transaksi finansial secara online tidak serta merta dapat mendorong masyarakat di Indonesia untuk menggunakannya.

Penggunaan transaksi finansial secara online dipengaruhi oleh Karakteristik Inovasi dalam Teori Difusi Inovasi, yaitu : *Relative Advantage*, *Compatibility* dan *Trialability*. Ketiga variabel tersebut memberikan dampak pengaruh positif bagi penggunaan transaksi finansial secara online. Dengan adanya transaksi finansial secara online, banyak keuntungan yang di dapat. Transaksi lebih akurat hingga digit terkecil dan waktu yang dibutuhkan lebih singkat. Keseusian gaya hidup masyarakat pada era modern yang menuntut mobilitas tinggi juga dapat mendorong penggunaan transaksi finansial secara online. Satu dari dua konsumen di Indonesia yang sudah terekspos dengan informasi melalui internet akan memiliki kecenderungan untuk mencoba berbelanja online. Faktor Budaya Nasional yang ada di Indonesia berpotensi menjadi pengaruh pada penggunaan transaksi finansial secara online.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis fenomenologi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi terhadap informan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa niat menggunakan transaksi finansial secara online dipengaruhi oleh keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan. Niat (kontrol perilaku dan kepercayaan) mempengaruhi frekuensi serta jumlah transaksi penggunaan transaksi finansial secara online. Realisasi niat terhadap penggunaan transaksi finansial secara online dipengaruhi oleh budaya nasional yang ada di Indoensia. Budaya nasional yang ada dapat menjadi intervensi positif maupun intervensi negatif. Budaya nasional yang dapat menjadi pendorong penggunaan transaksi finansial secara online adalah kolektivisme, penghindaran ketidakpastian yang tinggi dan pola pikir maskulin (sesuai fakta). Sedangkan pemikiran jangka pendek yang ada di Indonesia dapat menjadi penghambat penggunaan transaksi finansial secara online. Untuk jarak kekuatan hanya memiliki pengaruh kecil pada penggunaan transaksi finansial secara online.

Kata Kunci: Transaksi Finansial Secara Online, Karakteristik Inovasi, Budaya Nasional, Metode Kualitatif, Pendekatan Fenomenologis

**SUITABILITY OF INNOVATION CHARACTERISTIC
UTILIZATION ONLINE FINANCIAL TRANSACTION
INFLUENCED BY NATIONAL CULTURE**

By : Litafira Syahadiyanti
NRP : 5211650010003
Supervisor : Dr. Apol Pribadi Subriadi S.T., M.T.

ABSTRACT

Marketplace or Onlineshop is content that is much accessed by Indonesian people as much as 69%. Although users of online transactions in Indonesia quite a lot, only 29% of people (26.3 million people of the total internet connection) who use the internet for online transactions. In other words, of the entire population of Indonesia, only 39% of urban communities and 11.1% of rural communities perform online transactions. This shows that with all the benefits gained by using online financial transactions does not necessarily encourage people in Indonesia to use them.

The use of online financial transactions is influenced by Innovation Characteristics in Innovation Diffusion Theory, namely: Relative Advantage, Compatibility, and Trialability. These three variables have a positive impact on the use of online financial transactions. With the existence of online financial transactions, many benefits are in the can. Transactions are more accurate to the smallest digits and the time required is shorter. The lifestyle of people in the modern era demands high mobility can also encourage the use of online financial transactions. One of two consumers in Indonesia who has been exposed to information over the internet will have a tendency to try to shop online. National Cultural Factors that exist in Indonesia have the potential to influence the use of online financial transactions.

This research uses a qualitative approach based on phenomenology. Methods of data collection are done by interview and observation by an informant. The results show that the intention of using online financial transactions is influenced by relative advantage, suitability and perceived trialability. Intent (behavior control and trust) affects

the frequency and number of transactions using online financial transactions. The realization of intentions on the use of online financial transactions is influenced by the national culture that exists in Indonesia. The existing national culture can be a positive intervention or negative intervention. The national culture that can be the driving force for the use of online financial transactions is collectivism, high uncertainty avoidance and masculine thought patterns (as facts). While the short-term thinking that exists in Indonesia can be a barrier to the use of online financial transactions. For power distance only has a small effect on the use of online financial transactions.

Keywords : Online Financial Transactions, Innovation Characteristics, National Culture, Qualitative Methods, Phenomenological Approach

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan ridho, rahmat, dan hidayah-nya sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi” dapat disusun dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Magister Sistem Informasi, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Dalam proses penyelesaian tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, baik bantuan moral maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Orang tua penulis, Ita Hartiningsih dan Lusi Zaenal Arifin, yang selalu memberikan doa dan dukungan selama menyelesaikan studi dan tesis ini.
2. Bapak Dr. Apol Pribadi Subriadi, S. T., M. T., selaku dosen pembimbing dan Dosen Wali Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan ilmu, dukungan, dan kesabaran selama membimbing penulis dari awal hingga tesis ini selesai.
3. Ibu Mahendrawathi ER, ST., M.Sc., Ph.D., selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan untuk penelitian ini.
4. Bapak Faizal Mahananto, S. Kom., M. Eng., Ph.D., selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan untuk penelitian ini.
5. Bapak Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi., yang bersedia menjadi informan serta berbagi ilmunya untuk mendukung penelitian ini.
6. Pendamping saya, Jayang Nurdiansyah yang selalu memberikan doa dan dukungan selama menyelesaikan studi dan tesis ini.
7. Semua informan lainnya yang telah bersedia untuk membagikan pengalaman, informasi, serta ceritanya yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama Penulis menempuh pendidikan di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

9. Segenap staf dan karyawan di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang membantu Penulis dalam pelaksanaan tesis ini.
10. Rindu Puspita Wibawa, Anggi Yhurinda Perdana Putri, serta sahabat dan teman-teman keluarga besar S2 Sistem Informasi ITS yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama Penulis menempuh pendidikan magister.
11. Sahabat saya, Radian Hardianti, Mufidatun Nisa', Muhammad Arifin serta Afrizal Wahyu Mulyawan yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa selama Penulis menempuh pendidikan magister.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, Penulis bersedia menerima kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki diri. Penulis berharap tesis ini dapat memberi manfaat bagi kemajuan dunia pendidikan di Indonesia.

Surabaya, Juni 2018

Litafira Syahadiyanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Lingkup Penelitian	6
1.5 Kontribusi Penelitian	7
1.5.1 Kontribusi Bidang Keilmuan.....	7
1.5.2 Kontribusi Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Sistem Pembayaran.....	9
2.1.3 Teori Difusi Inovasi.....	14
2.1.4 Budaya	24
2.1.5 Penelitian Kualitatif.....	27

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	38
BAB III KONSEPTUAL MODEL.....	49
3.1 Model Konseptual.....	49
3.2 Analisis Domain	50
3.3 Proposisi	55
3.3.1 Proposisi Minor	55
3.3.2 Proposisi Mayor.....	56
BAB IV METODE PENELITIAN.....	57
4.1 Tahapan Penelitian.....	57
4.1.1 Identifikasi Isu dan Topik Riset.....	58
4.1.2 Studi Literatur.....	58
4.1.3 Penyusunan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, dan Batasan Penelitian	58
4.1.4 Rancangan Penelitian Kualitatif	59
4.1.5 Teknik Pengumpulan Data	63
4.1.6 Analisis Data.....	64
4.1.7 Pengecekan Keabsahan Data Penelitian	65
4.1.8 Hasil Penelitian.....	67
4.1.9 Penyusunan Kesimpulan dan Saran.....	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	69
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
5.1.1 Profil Calon Informan.....	69
5.1.2 Kelayakan Informan	77
5.2 Pengumpulan Data	84
5.3 Analisis Data menggunakan Spiral Analisis Data	85

5.3.1	Mengorganisasikan Data	85
5.3.2	Membaca dan Membuat Memo	86
5.3.3	Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data menjadi Kode dan Tema.....	86
5.4	Pengecekan Keabsahan Data Penelitian	91
5.5.1	Triangulasi	92
5.5.2	Uji Transferability	95
5.5.3	Uji Dependability	95
5.5.4	Uji Confirmability	95
5.4.3	Menafsirkan Data	95
5.5	Temuan dan Hasil Penelitian	145
5.6	Kontribusi Penelitian	173
5.6.1	Kontribusi Teoritis.....	173
5.6.2	Kontribusi Praktis	173
5.7	Pengaplikasian Hasil Temuan terhadap Saran Kebijakan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online	174
5.7.1	Tujuan.....	174
5.7.2	Pemetaan Temuan dan Saran Kebijakan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online.....	174
5.7.3	Manfaat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online.....	175
5.7.3	Pendorong Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online.....	178
5.7.4	Tantangan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online	181
5.8	Keterbatasan Penelitian.....	183
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		185
5.1	Kesimpulan	185
5.2	Saran	186

DAFTAR PUSTAKA.....	187
LAMPIRAN	195
A. Pedoman Wawancara.....	195
B. Pernyataan Kesediaan Informan	206
C. Validasi Hasil Penelitian (Member Checking)	216
D. Hasil Wawancara	226
BIODATA PENULIS	305

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Analisi Data Penelitian Kualitatif	34
Gambar 2. 2 Model Penelitian Karakteristik Inovasi Penggunaan Mobile Banking.....	39
Gambar 2. 3 Model Penelitian Penggunaan Internet Banking	41
Gambar 2. 4 Model Penelitian Karakteristik Inovasi Penggunaan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile di India.....	43
Gambar 2. 5 Model Penelitian Pembentukan Niat Dalam Belanja Online	45
Gambar 2. 6 Model Penelitian Budaya Mempengaruhi Penggunaan Teknologi	47
Gambar 3. 1 Konseptual Model.....	50
Gambar 4. 1 Gambar Tahapan Penelitian.....	57
Gambar 4. 2 Gambar Perilaku Pengguna Internet di Indonesia (APJII, 2016)	60
Gambar 5. 1 Website JheKomputer (JheKomputer, 2018)	70
Gambar 5. 2 Website Solar Panel Id (SolarPanel-Id, 2018).....	71
Gambar 5. 3 Kartu Pegawai Informan X2	74
Gambar 5. 4 Kartu Nama Informan X3	75
Gambar 5. 5 Instagram Produk Makanan Informan X4	76
Gambar 5. 6 Gambar Organisasi Data.....	85
Gambar 5. 7 Pencatatan Hasil Wawancara.....	86
Gambar 5. 8 <i>Crosscheck</i> Hasil Wawancara.....	93
Gambar 5. 9 Fenomena Kontrol Keuangan (bombastis, 2018)	98
Gambar 5. 10 Fenomena Kontrol Keuangan (Smart Money, 2018)	99
Gambar 5. 11 Fenomena Kenyamanan (Delmapoint, 2018).....	101
Gambar 5. 12 Fenomena Efisien (Daily Social Id, Bank QNB Indonesia Resmikan Aplikasi Mobile Banking Dooet, 2018)	104
Gambar 5. 13 Fenomena Kebutuhan (Duniafintech, 2018).....	107
Gambar 5. 14 Fenomena Gaya Hidup (Keuangan Kontan, 2018).....	109
Gambar 5. 15 Website BNI Internet Banking (BNI, 2018).....	112
Gambar 5. 16 Fenomena <i>Self-Confidence</i> (Liputan 6, 2018)	115
Gambar 5. 17 Fenomena Fasilitas Kondisi (Info Bank News, 2018).....	117
Gambar 5. 18 Fenomena Dukungan Pemerintah (Trubus, 2018).....	119

Gambar 5. 19 Fenomena Kepercayaan (Detik, 2018)	123
Gambar 5. 20 Fenomena Kolektivisme (Republika, 2018)	127
Gambar 5. 21 Fenomena Penghindaran Ketidakpastian (Wartaparingan, 2018)	131
Gambar 5. 22 Fenomena Pemikiran Jangka Pendek (Brilio, 2018)	135
Gambar 5. 23 Fenomena Maskulin (Finance Detik, 2018)	142
Gambar 5. 24 Fenomena Kebutuhan (Finance Detik, Sri Mulyani Belanja Online Sekarang Bukan Lifestyle Tapi Kebutuhan, 2018)	152
Gambar 5. 25 Fenomena Fenomena Kenyamanan (Viva, 2018)	154
Gambar 5. 26 Fenomena Efisiensi Waktu (Tribunnews, 2018)	155
Gambar 5. 27 Fenomena Dukungan Pemerintah (Kompas, Gerakan Nasional Nontunai Belum Optimal, 2018)	157
Gambar 5. 28 Fenomena Sosialisasi Dukungan Pemerintah (Metronews, 2018)	158
Gambar 5. 29 Fenomena Infrastruktur (Cermati, Plus Dan- Minus Cashless Di Indonesia Dan Upaya Perbaikan Yang Perlu Ditingkatkan, 2018)	160
Gambar 5. 30 Fenomena Keamanan Data (Berita Satu, 2018)	162
Gambar 5. 31 Fenomena Pola Fikir Masyarakat Indonesia (Info Indramayu, 2018) ...	163
Gambar 5. 32 Fenomena Kolektivisme (Indonesiayouth, 2018)	165
Gambar 5. 33 Fenomena Informasi Transaksi Non Tunai (Kompas, Non Tunai, 2018)	166
Gambar 5. 34 Fenomena DailySocial Id (Daily Social Id, Penggunaan Transaksi Online Di Indonesia, 2017)	168
Gambar 5. 35 Model Akhir Penelitian (Sumber: Peneliti, Diolah)	172
Gambar 5. 36 Menu Mutasi Rekening Bank Mandiri	176
Gambar 5. 37 Aplikasi Delmapoint (Delmapoint, 2018)	177
Gambar 5. 38 Kartu E-Toll (Cermati, E-Tol, 2018)	177
Gambar 5. 39 Tutorial Bayar Tagihan Ibanking BCA (BCA, 2018)	178
Gambar 5. 40 Fenomena Sosialisasi GNNT (Metronews, 2018)	179
Gambar 5. 41 Informasi Transaksi Non Tunai (Google, 2018)	181

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Kualitatif.....	28
Tabel 2. 2 Tabel Pengecekan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif	36
Tabel 3. 1 Lembar Kerja Analisis Domain.....	51
Tabel 3. 2 Rincian Domain dan Unsur Penelitian	52
Tabel 4. 1 Tabel Analisis Data	65
Tabel 5. 1 Kelayakan Informan Kategori X1	77
Tabel 5. 2 Kelayakan Informan Kategori X4	81
Tabel 5. 3 Inisial Informan	83
Tabel 5. 4 Identifikasi Kategori	87
Tabel 5. 5 Deskripsi Kategori.....	88
Tabel 5. 6 Traingulasi Sumber Data.....	92
Tabel 5. 7 Traingulasi Waktu Pengumpulan Data.....	93
Tabel 5. 8 Pemetaan Temuan dan Saran Kebijakan	175

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR SINGKATAN

X1.JN.KI1	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Keuntungan Relatif
X1.JN.KI2	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Kesesuaian
X1.JN.KI3	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, <i>Trialability</i>
X1.JN.N1	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Kontrol Perilaku
X1.JN.N2	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Kepercayaan
X1.JN.B1	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Individualisme / Kolektivisme
X1.JN.B2	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Penghindaran Ketidakpastian
X1.JN.B3	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X1.JN.B4	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Jarak Kekuatan
X1.JN.B5	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Maskulin / Feminim
X1.JN.P1	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Frekuensi Transaksi
X1.JN.P2	Kategori X1, Jayang Nurdiansyah, Jumlah Transaksi
X1.SH.KI1	Kategori X1, Samsul Huda, Keuntungan Relatif
X1.SH.KI2	Kategori X1, Samsul Huda, Kesesuaian
X1.SH.KI3	Kategori X1, Samsul Huda, <i>Trialability</i>
X1.SH.N1	Kategori X1, Samsul Huda, Kontrol Perilaku
X1.SH.N2	Kategori X1, Samsul Huda, Kepercayaan
X1.SH.B1	Kategori X1, Samsul Huda, Individualisme / Kolektivisme
X1.SH.B2	Kategori X1, Samsul Huda, Penghindaran Ketidakpastian
X1.SH.B3	Kategori X1, Samsul Huda, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X1.SH.B4	Kategori X1, Samsul Huda, Jarak Kekuatan
X1.SH.B5	Kategori X1, Samsul Huda, Maskulin / Feminim
X1.SH.P1	Kategori X1, Samsul Huda, Frekuensi Transaksi
X1.SH.P2	Kategori X1, Samsul Huda, Jumlah Transaksi
X1.MN.KI1	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Keuntungan Relatif
X1.MN.KI2	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Kesesuaian
X1.MN.KI3	Kategori X1, Mufidatun Nisa', <i>Trialability</i>
X1.MN.N1	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Kontrol Perilaku
X1.MN.N2	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Kepercayaan

X1.MN.B1	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Individualisme / Kolektivisme
X1.MN.B2	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Penghindaran Ketidakpastian
X1.MN.B3	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Jangka Panjang / Jangka Pendek
X1.MN.B4	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Jarak Kekuatan
X1.MN.B5	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Maskulin / Feminim
X1.MN.P1	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Frekuensi Transaksi
X1.MN.P2	Kategori X1, Mufidatun Nisa', Jumlah Transaksi
X1.ISS.KI1	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Keuntungan Relatif
X1.ISS.KI2	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Kesesuaian
X1.ISS.KI3	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, <i>Trialability</i>
X1.ISS.N1	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Kontrol Perilaku
X1.ISS.N2	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Kepercayaan
X1.ISS.B1	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Individualisme / Kolektivisme
X1.ISS.B2	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Penghindaran Ketidakpastian
X1.ISS.B3	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X1.ISS.B4	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Jarak Kekuatan
X1.ISS.B5	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Maskulin / Feminim
X1.ISS.P1	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Frekuensi Transaksi
X1.ISS.P2	Kategori X1, Imam Syafi'i Subari, Jumlah Transaksi
X1.WX.KI1	Kategori X1, Wantex, Keuntungan Relatif
X1.WX.KI2	Kategori X1, Wantex, Kesesuaian
X1.WX.KI3	Kategori X1, Wantex, <i>Trialability</i>
X1.WX.N1	Kategori X1, Wantex, Kontrol Perilaku
X1.WX.N2	Kategori X1, Wantex, Kepercayaan
X1.WX.B1	Kategori X1, Wantex, Individualisme / Kolektivisme
X1.WX.B2	Kategori X1, Wantex, Penghindaran Ketidakpastian
X1.WX.B3	Kategori X1, Wantex, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X1.WX.B4	Kategori X1, Wantex, Jarak Kekuatan
X1.WX.B5	Kategori X1, Wantex, Maskulin / Feminim
X1.WX.P1	Kategori X1, Wantex, Frekuensi Transaksi
X1.WX.P2	Kategori X1, Wantex, Jumlah Transaksi

X2.SS.KI1	Kategori X2, Sulastris, Keuntungan Relatif
X2.SS.KI2	Kategori X2, Sulastris, Kesesuaian
X2.SS.KI3	Kategori X2, Sulastris, <i>Trialability</i>
X2.SS.N1	Kategori X2, Sulastris, Kontrol Perilaku
X2.SS.N2	Kategori X2, Sulastris, Kepercayaan
X2.SS.B1	Kategori X2, Sulastris, Individualisme / Kolektivisme
X2.SS.B2	Kategori X2, Sulastris, Penghindaran Ketidakpastian
X2.SS.B3	Kategori X2, Sulastris, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X2.SS.B4	Kategori X2, Sulastris, Jarak Kekuatan
X2.SS.B5	Kategori X2, Sulastris, Maskulin / Feminim
X2.SS.P1	Kategori X2, Eko April Ariyanto, Frekuensi Transaksi
X2.SS.P2	Kategori X2, Eko April Ariyanto, Jumlah Transaksi
X3.EAA.KI1	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Keuntungan Relatif
X3.EAA.KI2	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Kesesuaian
X3.EAA.KI3	Kategori X3, Eko April Ariyanto, <i>Trialability</i>
X3.EAA.N1	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Kontrol Perilaku
X3.EAA.N2	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Kepercayaan
X3.EAA.B1	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Individualisme / Kolektivisme
X3.EAA.B2	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Penghindaran Ketidakpastian
X3.EAA.B3	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X3.EAA.B4	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Jarak Kekuatan
X3.EAA.B5	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Maskulin / Feminim
X3.EAA.P1	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Frekuensi Transaksi
X3.EAA.P2	Kategori X3, Eko April Ariyanto, Jumlah Transaksi
X4.MF.KI1	Kategori X4, Mirzat Fakhri, Keuntungan Relatif
X4.MF.KI2	Kategori X4, Mirzat Fakhri, Kesesuaian
X4.MF.KI3	Kategori X4, Mirzat Fakhri, <i>Trialability</i>
X4.MF.N1	Kategori X4, Mirzat Fakhri, Kontrol Perilaku
X4.MF.N2	Kategori X4, Mirzat Fakhri, Kepercayaan
X4.MF.B1	Kategori X4, Mirzat Fakhri, Individualisme / Kolektivisme
X4.MF.B2	Kategori X4, Mirzat Fakhri, Penghindaran Ketidakpastian

X4.MF.B3	Kategori X4, Mirzat Fakhrizal, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X4.MF.B4	Kategori X4, Mirzat Fakhrizal, Jarak Kekuatan
X4.MF.B5	Kategori X4, Mirzat Fakhrizal, Maskulin / Feminim
X4.MF.P1	Kategori X4, Mirzat Fakhrizal, Frekuensi Transaksi
X4.MF.P2	Kategori X4, Mirzat Fakhrizal, Jumlah Transaksi
X4.RH.KI1	Kategori X4, Radian Hardianti, Keuntungan Relatif
X4.RH.KI2	Kategori X4, Radian Hardianti, Kesesuaian
X4.RH.KI3	Kategori X4, Radian Hardianti, <i>Trialability</i>
X4.RH.N1	Kategori X4, Radian Hardianti, Kontrol Perilaku
X4.RH.N2	Kategori X4, Radian Hardianti, Kepercayaan
X4.RH.B1	Kategori X4, Radian Hardianti, Individualisme / Kolektivisme
X4.RH.B2	Kategori X4, Radian Hardianti, Penghindaran Ketidakpastian
X4.RH.B3	Kategori X4, Radian Hardianti, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X4.RH.B4	Kategori X4, Radian Hardianti, Jarak Kekuatan
X4.RH.B5	Kategori X4, Eko April Ariyanto, Maskulin / Feminim
X4.RH.P1	Kategori X4, Radian Hardianti, Frekuensi Transaksi
X4.RH.P2	Kategori X4, Radian Hardianti, Jumlah Transaksi
X4.IH.KI1	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Keuntungan Relatif
X4.IH.KI2	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Kesesuaian
X4.IH.KI3	Kategori X4, Ita Hartiningsih, <i>Trialability</i>
X4.IH.N1	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Kontrol Perilaku
X4.IH.N2	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Kepercayaan
X4.IH.B1	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Individualisme / Kolektivisme
X4.IH.B2	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Penghindaran Ketidakpastian
X4.IH.B3	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Jangka Panjang / Jangka Pendek
X4.IH.B4	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Jarak Kekuatan
X4.IH.B5	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Maskulin / Feminim
X4.IH.P1	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Frekuensi Transaksi
X4.IH.P2	Kategori X4, Ita Hartiningsih, Jumlah Transaksi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dan sistem informasi berkembang pesat sejalan dengan perkembangan zaman. Teknologi informasi saat ini sudah berbasis internet sehingga semua dapat diakses kapanpun dan dimanapun tanpa batas. Dengan adanya peningkatan teknologi yang terjadi saat ini, pengusaha atau pebisnis memanfaatkannya untuk mengembangkan usahanya dan meningkatkan kinerja perusahaannya. Oleh karena itu, perkembangan teknologi dan sistem informasi meningkatkan persaingan dalam bisnis. Para pelaku bisnis harus mempelajari dan menggunakan teknologi dan sistem informasi agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Selain itu, teknologi dan sistem informasi yang diterapkan harus dapat diterima dan digunakan oleh pemakai/konsumen. Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang digunakan untuk aktivitas manusia. Saat ini, teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar.

Tabel 1. 1 Peringkat Jumlah Pengguna Internet di Dunia
(eMarketer, 2017)

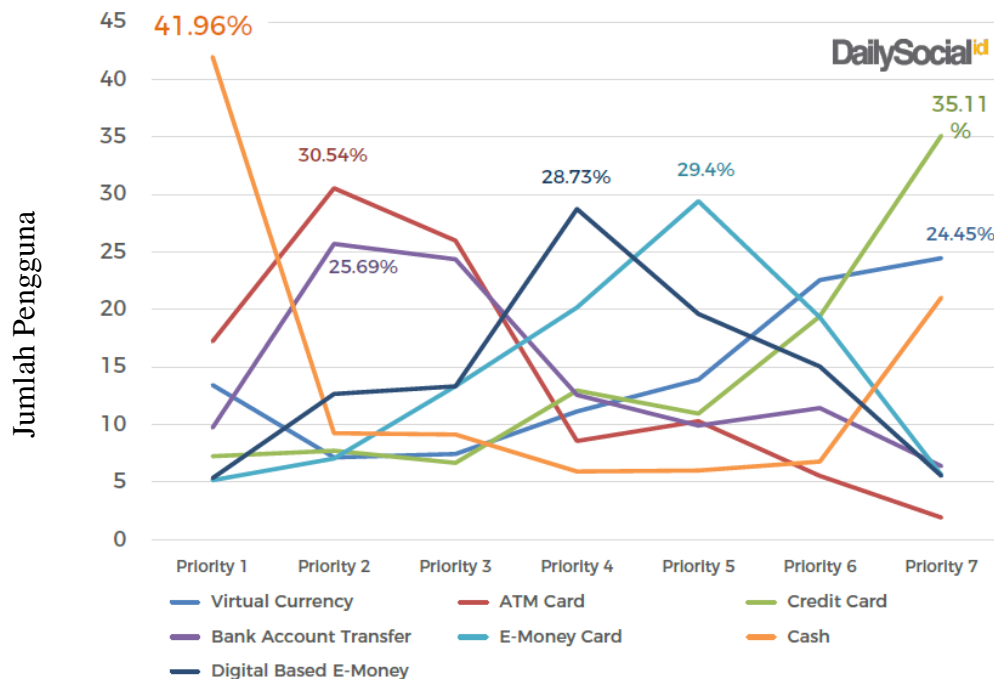
Peringkat Negara Berdasarkan Pengguna Internet 2013- 2018 (juta)							
No	Negara	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Cina	620,7	643,6	669,8	700,1	736,2	777,0
2	Amerika Serikat	246,0	252,9	259,3	264,9	269,7	274,1
3	India	167,2	215,6	252,3	283,8	313,8	346,3
4	Brazil	99,2	107,7	113,7	119,8	123,3	125,9
5	Jepang	100,0	102,1	103,6	104,5	105,0	105,4
6	Indonesia	72,8	83,7	93,4	102,8	112,6	123,0

Hasil Riset dari (eMarketer, 2017) menyatakan bahwa setiap tahunnya jumlah penggunaan internet semakin meningkat dan mencapai angka 112,6 juta pengguna pada tahun 2017. Dan Indonesia menempati peringkat enam dunia dalam perkembangan pengguna internet. Dengan adanya peningkatan ini, masyarakat tentunya menginginkan efektifitas dan efisiensi suatu komunikasi yang terjalin antar sesama guna mendapatkan

informasi yang diinginkan dan sejalan dengan perkembangan teknologi itu sendiri. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran (Hidayati, 2014). Teknologi mendorong dunia perbankan dalam memanfaatkan internet. Menurut (Widyarini, 2005) menyatakan hal tersebut memberikan kesempatan dalam dunia perbankan agar melangkah lebih maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online. Bank Indonesia sebagai bank sentral, sangat mendorong peningkatan penggunaan transaksi non tunai menuju terciptanya LCS (*Less Cash Society*). Untuk mendukung peningkatan transaksi non tunai, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 14/2/PBI/2012 tentang perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Tidak hanya mengeluarkan rujukan penyelenggaraan pembayaran non tunai dengan menggunakan kartu, BI juga turut memperhatikan aspek pengguna jasa sistem pembayaran non tunai. Oleh sebab itu, Bank Indonesia menerbitkan PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran sebagai panduan aspek perlindungan konsumen serta PBI No. 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) (Bank Indonesia, Laporan Bank Indonesia, 2014).

Data survei (Daily Social Id, 2017) menyatakan bahwa masyarakat Indonesia sebanyak 41,96% responden masih memilih Tunai sebagai metode pembayaran yang paling diprioritaskan sedangkan Kartu Kredit dan Uang Virtual adalah dua metode pembayaran yang paling tidak diprioritaskan. Dibandingkan metode pembayaran lainnya, 39,11% responden memasukkan Uang Virtual pada prioritas rendah dibandingkan metode pembayaran lainnya. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden masih tidak menganggap Uang Virtual sebagai metode pembayaran utama mereka. Hal ini membuktikan bahwa cukup banyak masyarakat yang menggunakan internet tetapi tidak berminat menggunakan transaksi finansial secara online. Meskipun berbagai keuntungan

ditawarkan melalui transaksi finansial secara online, namun sistem ini kurang diminati dan sangat jarang digunakan oleh masyarakat yang memiliki fasilitas untuk mengakses transaksi finansial secara online (Kusumaningrum, 2015).



Gambar 1. 1 Grafik Pilihan Metode Pembayaran Masyarakat di Indonesia
(Daily Social Id, 2017)

Masyarakat pada negara berkembang berniat untuk menggunakan transaksi finansial secara online didasarkan pada keuntungan relatif dalam mempersingkat waktu transaksi dan juga dapat mengontrol keuangan pengguna (Ajam & Nor, 2013), (Al-Jabri & Sohail, 2012), (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Pengamat Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak, Prof Dr Eddy Suratman menyatakan bahwa dengan adanya transaksi online, transaksi lebih akurat hingga digit terkecil. Transaksi juga menjadi lebih cepat karena tidak perlu menunggu uang kembali, data historis transaksi terekam dengan baik dan sejumlah keunggulan lainnya (Republika.co.id, 2017). Dengan berkurangnya penggunaan uang tunai maka negara dapat menurunkan jumlah pencetakan uang tunai yang berarti penurunan anggaran pencetakan uang. Selain itu, dengan makin berkurangnya penggunaan uang tunai yang beredar, biaya penyimpanan dan penyortiran uang di perbankan juga akan menurun drastis. Penurunan penggunaan uang tunai akan berimbas pada penurunan jumlah uang palsu yang beredar (Bank Indonesia, Laporan Bank Indonesia, 2014).

Kepala Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Bank Indonesia Eni Panggabean mengatakan, semangat pemerintah untuk terus meningkatkan transaksi nontunai di Indonesia, dilaksanakan guna menjawab kebutuhan masyarakat dan juga mengikuti perkembangan teknologi informasi (Kompas, 2017). Salah satu perusahaan perbankan di Indonesia yaitu, PermataBank meluncurkan fitur E-Bond, yaitu layanan transaksi obligasi melalui internet banking pertama di Indonesia. Direktur Retail Banking Permata Bank Bianto Surodjo mengatakan melihat adanya kebutuhan digital yang semakin meningkat, secara tidak langsung menjadi gaya hidup, sehingga layanan digital pun harus semakin ditingkatkan (Okezone, 2017). Adanya kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat dalam hal transaksi finansial dapat mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan transaksi finansial secara online (Ajam & Nor, 2013). Gaya hidup masyarakat pada era modern yang menuntut mobilitas tinggi juga dapat mendorong penerimaan transaksi finansial secara online (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013).

Jika pelanggan diijinkan untuk bereksperimen dengan teknologi baru, hal itu akan mengurangi ketakutan yang tidak diketahui oleh pengguna dan dapat mendorong penerimaan teknologi. (Carayannis & Turner, 2006) menunjukkan bahwa trialability tampaknya merupakan peluang di mana, layanan atau inovasi dapat diterapkan oleh konsumen potensial atau bereksperimen dengan percobaan. Yang penting, peluang di mana pengadopsi laten ini dapat memiliki pengalaman sebelumnya dengan gagasan, inovasi, atau produk baru akan mengurangi ketakutan dan ketidakpastian mereka (Al-Jabri & Sohail, 2012). SVP Marketing and Business Development Lazada Indonesia, Andry Huzain menyatakan bahwa adanya hasil riset yang menunjukkan, satu dari dua konsumen di Indonesia yang sudah terekspos dengan informasi melalui internet akan memiliki kecenderungan untuk mencoba berbelanja online (Kompas, 2017).

Dengan adanya berbagai keuntungan, kesesuaian dan tahap percobaan yang didapat dalam menggunakan transaksi finansial secara online berbanding terbalik dengan fakta yang menyatakan bahwa total populasi yang ada di Indonesia berjumlah 255,4 juta jiwa yang terbagi menjadi masyarakat perkotaan sebanyak 44.1% dan masyarakat pedesaan 55.9%. Namun Internet baru digunakan oleh 35.4% (90.5 juta jiwa) dari populasi dengan pembagian masyarakat perkotaan sebanyak 51.5% dan masyarakat

pedesaan 22.7%. Akan tetapi tidak semua pengguna internet melakukan transaksi online, karena hanya 29% orang (26.3 juta jiwa dari total yang koneksi internet) yang memanfaatkan internet untuk transaksi online. Dengan kata lain, dari seluruh populasi masyarakat Indonesia, hanya 39% masyarakat perkotaan dan 11.1% masyarakat pedesaan yang melakukan transaksi online (MARS, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa dengan segala manfaat yang didapat dalam menggunakan transaksi finansial secara online tidak serta merta dapat mendorong masyarakat di Indonesia untuk menggunakannya.

Berdasarkan Teori Difusi Inovasi yang menjelaskan bahwa karakteristik inovasi adalah sifat dari difusi inovasi, dimana karakteristik inovasi merupakan salah satu yang menentukan keberhasilan penggunaan teknologi. (Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) mengemukakan ada 5 karakteristik inovasi, yaitu : *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* atau kompatibilitas (keserasian), *complexity* atau kompleksitas (kerumitan), *trialability* atau triabilitas (dapat diuji coba) dan *observability* (dapat diobservasi). Pada penelitian (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) menyatakan bahwa hanya tiga variabel Teori Difusi Inovasi, yaitu : *Relative Advantage*, *Compatibility* dan *Complexity* yang mempengaruhi penerimaan transaksi finansial melalui internet. Pada Penelitian yang dilakukan (Al-Jabri & Sohail, 2012) menyatakan bahwa penerimaan transaksi finansial secara online dengan Teori Difusi Inovasi dari lima variabel yang ada, hanya dua variabel yang memberikan pengaruh pada penerimaan transaksi finansial melalui internet, yaitu : *Relative Advantage* dan *Compatibility*. Sedangkan tiga variabel lain yang ada pada Teori Difusi Inovasi berdampak negatif. Sedangkan pada penelitian (Gounaris & Koritos, 2008), menyatakan bahwa Teori Difusi Inovasi kurang akurat untuk memprediksi penerimaan transaksi finansial secara online oleh konsumen. Dan hanya tiga variabel yang dianggap akurat dalam memprediksi penerimaan transaksi finansial secara online, yaitu : *Relative Advantage*, *Compatibility* dan *Trialability*. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Ajam & Nor, 2013), yang hanya menggunakan tiga variabel dari Teori Difusi Inovasi, yaitu : *Relative Advantage*, *Compatibility* dan *Trialability* yang ketiga variabel tersebut memberikan dampak pengaruh positif bagi penerimaan transaksi finansial secara online.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis ingin mengkaji lebih mendalam tiga variabel dari Teori Difusi Inovasi yang dianggap masih relevan berdasarkan

penelitian sebelumnya dengan kondisi penggunaan transaksi finansial secara online pada saat ini. Diharapkan penelitian ini dapat memberi wawasan mengenai penggunaan transaksi finansial secara online di Indonesia sehingga dapat membantu perkembangan transaksi finansial secara online yang mempunyai potensi luar biasa. Adapun transaksi finansial secara online yang menjadi objek penelitian tidak terfokus pada satu transaksi finansial saja (*Mobile Banking, Internet Banking, Go-Pay, G-Wallet, E-Money, TokoCash*) sehingga dapat memberikan gambaran secara utuh mengenai potensi-potensi penggunaan transaksi finansial secara online.

Selain itu, dalam penelitian-penelitian sebelumnya, faktor budaya nasional (Baptista & Oliveira, 2015) yang mempengaruhi tingkat penggunaan transaksi finansial secara online masih belum menjadi bahan pertimbangan sebagai faktor yang mempengaruhi digunakannya transaksi finansial secara online. Hal ini didukung dengan beberapa keterbatasan penelitian yang telah dipaparkan bahwa penelitian penggunaan transaksi finansial secara online di negara berkembang juga perlu kajian faktor budaya (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Ajam & Nor, 2013) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari persoalan yang telah dijabarkan pada pendahuluan, berikut ini adalah bentuk pertanyaan penelitian:

- a. Apa keuntungan, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan serta bagaimana pengaruhnya pada niat penggunaan transaksi finansial secara online?
- b. Bagaimana pengaruh niat penggunaan transaksi finansial secara online terhadap perilaku penggunaan transaksi finansial secara online?
- c. Bagaimana pengaruh budaya nasional yang ada di masyarakat pada penggunaan transaksi finansial secara online?

1.3 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan transaksi finansial secara online yang dipengaruhi oleh keuntungan, kesesuaian, *trialability* serta budaya nasional yang ada di negara berkembang.

1.4 Lingkup Penelitian

Adapun beberapa limitasi dan asumsi dari penelitian ini yaitu:

- a. Faktor karakteristik inovasi yang ditekankan dalam penelitian ini terbatas pada Teori Difusi Inovasi yang dianggap masih relevan dengan kondisi sekarang berdasarkan penelitian sebelumnya.
- b. Transaksi finansial secara online yang menjadi objek penelitian hanya meliputi (*Mobile Banking, Internet Banking, Go-Pay, G-Wallet, E-Money, TokoCash, Kartu Kredit*)

1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu kontribusi di bidang keilmuan dan kontribusi praktis.

1.5.1 Kontribusi Bidang Keilmuan

Bagi ilmu pengetahuan, kontribusi penelitian yang diberikan berupa pengkajian kembali serta mengkonfirmasi Karakteristik Inovasi dan penelitian sebelumnya dalam menjelaskan fenomena penggunaan transaksi finansial secara online. Serta memberikan gambaran adanya budaya nasional, keuntungan, kesesuaian dan *trialability* pada penggunaan transaksi finansial secara online. Penelitian ini diharapkan juga mampu menjelaskan keuntungan, kesesuaian dan *trialability* serta budaya yang ada pada penggunaan transaksi finansial secara online di negara berkembang dengan Indonesia sebagai lokasi penelitiannya.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya penggunaan transaksi finansial secara online sehingga dapat memaksimalkan keuntungan yang dapat berdampak pada negara Indonesia sesuai peraturan Bank Indonesia tahun 2014. Saran bagi para pengembang atau perusahaan penyedia transaksi finansial secara online maupun menjadi saran bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang terkait dengan penggunaan transaksi finansial secara online.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

b. Bab 2 Kajian Pustaka

Bab ini berisi kajian yang meliputi teori-teori dan penelitian yang sudah ada terkait dengan topik penelitian.

c. Bab 3 Kerangka Konseptual

Bab ini mengulas tentang kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini, termasuk hipotesis penelitian dan deskripsi operasional atau deskripsi domain.

d. Bab 4 Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, lokasi dan tempat penelitian, dan juga tahapan-tahapan sistematis yang digunakan selama melakukan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan kajian pustaka yang dilakukan oleh penulis untuk menunjang penelitian. Kajian pustaka mengupas mengenai kajian teori yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

2.1 Kajian Teori

Kajian teori membahas mengenai teori dasar dan konsep yang terkait dengan penelitian guna mendapatkan landasan konstruksi teoritis sebagai pedoman dan tolak ukur penelitian. Kajian teori pada penelitian ini meliputi sistem pembayaran, transaksi non tunai, Teori Difusi Inovasi, budaya dan penelitian kualitatif.

2.1.1 Sistem Pembayaran

(Mishkin, 2001), mengungkapkan secara sederhana bahwa sistem pembayaran adalah metode untuk mengatur transaksi dalam perekonomian. Sistem pembayaran adalah sesuatu yang penting karena membentuk spesialisasi yang terjadi dalam produksi dan membantu menciptakan transaksi yang efisien (Humphrey, 2001). Hal ini pada akhirnya pun akan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan efisiensi dalam pasar uang.

Menurut (Listfield & F, 1994), sistem pembayaran adalah peraturan, standar, serta instrumen yang digunakan untuk pertukaran nilai keuangan (financial value) antara dua pihak yang terlibat untuk melepaskan diri dari kewajiban. Menurut (Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor No.23/1999 tentang Pengertian Sistem Pembayaran, 1999), sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi .

2.1.1.1 Sejarah Perkembangan Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran telah mengalami evolusi selama beberapa abad, sejalan dengan perubahan hakikat/sifat dan penggunaan uang sebagai alat pembayaran. Dalam sejarah, koin metalik merupakan jenis uang pertama yang banyak digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat sebagai alat pembayaran. Dalam perkembangannya, peran koin sebagai alat pembayaran dilengkapi dengan kehadiran uang kertas yang

dianggap lebih nyaman dan lebih memudahkan proses transaksi karena lebih ringan dengan biaya pembuatan yang lebih murah. Masalah yang timbul dalam sistem pembayaran adalah emas dan perak cukup berat dalam jumlah tertentu sehingga susah untuk didistribusikan dan tidak praktis, maka evolusi ini berubah ke dalam penggunaan uang fiat (uang kepercayaan). Uang fiat adalah uang kertas yang diumumkan oleh pemerintah sebagai alat transaksi (Mishkin, 2001). Kelebihan dari uang fiat ini adalah beratnya yang lebih ringan daripada koin emas atau perak dan membantu pemerintah untuk berhemat dalam pengadaan uang. Selain itu, uang kertas ini menjadi legal dalam sistem pembayaran maka dalam perkembangannya setiap negara memiliki jenis mata uangnya sendiri.

Proses perubahan pembayaran adalah munculnya cek. Penggunaan cek dapat memberikan kemudahan masyarakat untuk bertransaksi dalam jumlah besar tanpa harus membawa banyak uang tunai dan juga dapat mengurangi biaya transportasi. Tidak seperti sistem pembayaran tunai, dalam penggunaan cek terjadi dua proses, yaitu aliran cek secara fisik, serta transfer dana yang digunakan dalam transaksi tersebut (Listfield & F, 1994). Kedua proses ini membutuhkan biaya waktu dan transportasi, karena cek bersifat front-office payments, yang hanya bisa dicairkan di kantor bank yang bersangkutan.

Pada tahun 1958, Bank of America mengenalkan kartu kredit (Global Insight Visa Internasional, 2003). Untuk kepentingan ekspansi bisnis maka para penerbit Bank of America mendirikan Visa pada tahun 1977. Penggunaan kartu kredit memungkinkan nasabah mendapatkan barang dan jasa secara kredit, dan melunasinya dengan cek atau rekeningnya yang berada pada bank pemegang lisensi penerbit kartu kredit tersebut (Visa, Mastercard, dll). Perkembangan ini terus berlanjut dengan penemuan varian-varian alat pembayaran elektronik lain seperti kartu debit, smart cards, internet banking, dan lain-lain.

Perkembangan produk pembayaran elektronik yaitu uang elektronik (*e-money*) sudah mulai dikenalkan ke beberapa negara termasuk Indonesia. Perbedaan uang elektronik (*e-money*) dengan alat pembayaran elektronis lain seperti (kartu kredit, kartu ATM, kartu debit, dll) adalah dari sisi penggunaannya. Uang elektronik (*e-money*) tidak memerlukan otorisasi dan tidak terikat langsung dengan rekening nasabah di bank.

Bank Indonesia sebagai bank sentral, sangat mendorong peningkatan penggunaan transaksi non tunai menuju terciptanya LCS (*Less Cash Society*). Untuk mendukung peningkatan transaksi non tunai, Bank Indonesia telah mengeluarkan (Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/ 11 /PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, 2009). Tidak hanya mengeluarkan rujukan penyelenggaraan pembayaran non tunai dengan menggunakan kartu, Bank Indonesia juga turut memperhatikan aspek pengguna jasa sistem pembayaran non tunai. Oleh sebab itu, Bank Indonesia menerbitkan PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran sebagai panduan aspek perlindungan konsumen serta PBI No. 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) (Bank Indonesia, Laporan Bank Indonesia, 2014).

2.1.1.2 Transaksi Non Tunai

Menurut (Kumari & Khanna, 2017) metode pembayaran non tunai lebih transparan karena setiap transaksi dapat ditelusuri dengan mudah karena meninggalkan jejak kaki. Banyak orang pintar telah mengadopsi opsi pembayaran tanpa uang tunai baru. Alternatif cara pembayarannya adalah sebagai berikut:

Cek : surat yang berisi perintah tak bersyarat dari nasabah bank agar bank tersebut membayarkan sejumlah uang yang tertera pada surat itu kepada orang yang membawa cek tsb. Dengan demikian, cek merupakan salah surat berharga yang memiliki fungsi sebagai alat tukar seperti uang.

1. ATM : sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia.
2. Mobile Money : Ini adalah produk yang memungkinkan pengguna melakukan transfer dana, melakukan pembayaran atau melihat saldo pada ponsel mereka.
3. E-Transfer : E-transfer mengacu pada transfer elektronik yang dapat dilakukan melalui internet pada PC, laptop dan perangkat lainnya. Nasabah bank yang telah berlangganan internet banking dapat melakukan transaksi perbankan dasar melalui web.
4. E-Wallet : Ini adalah dompet virtual yang bisa menyimpan kartu kredit, kartu debit dan informasi lainnya. E-Wallet pelanggan dan pedagang keduanya membutuhkan

ponsel pintar dengan koneksi internet aktif. Contoh paling populer dari E-Wallet adalah PayPal. E - Wallet adalah metode pembayaran non tunai yang paling sederhana.

5. Kartu Kredit : Kartu kredit adalah kartu berbahan plastik yang diterbitkan oleh bank atau perusahaan pengelola kartu kredit, yang memberikan hak kepada orang yang memenuhi persyaratan tertentu dan tertera namanya di kartu untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran secara kredit atas perolehan barang atau jasa; dan atau untuk menarik tunai dalam batas kredit sebagaimana ditentukan oleh pihak penerbit kartu kredit.

Seiring dunia bergerak menuju lingkungan non tunai, untuk bergerak menuju transaksi non tunai, negara membutuhkan hal penting yang dibahas seperti di bawah:

1. Tenaga : Tenaga harus ditingkatkan secara drastis untuk mengakomodasi kelancaran kegiatan keuangan
2. Infrastruktur : Infrastruktur keuangan suatu negara sangat penting untuk mewujudkan masyarakat tanpa uang tunai.
3. Ketersediaan Data Real : Identifikasi pemegang rekening yang tepat dan akurat harus dijamin oleh semua lembaga keuangan. Kolaborasi antara instansi pemerintah dan swasta yang bertanggung jawab atas pengumpulan data individu.
4. Investasi: Teknologi tidak murah dan selalu berubah dengan sangat cepat. Investasi dalam miliaran dolar yang dilakukan di bidang infrastruktur, pelatihan, pemasaran, keamanan, pemeliharaan jaringan dan sebagainya akan dilakukan setiap tahun untuk tahun-tahun mendatang dan harus adanya kolaborasi atau upaya oleh semua pihak yang yang terlibat.
5. Keamanan : Keamanan sistem pembayaran yang diusulkan harus ditingkatkan untuk melindungi pengguna dari malware, hacker, penipuan, virus, dan pencurian identitas. Karena berkaitan dengan undang-undang, ada kebutuhan untuk menerapkan metode transaksi baru dan budaya yang terus berubah, pemerintah harus memastikan perumusan undang-undang yang tepat.
6. Online, Real-Time, Every Time : Cara pembayaran alternatif ini mengharuskan media yang berbeda digunakan secara online real-time dan setiap saat (Okoye & Ezejiolor, 2013).

7. Kesadaran dan keaksaraan di kalangan masyarakat : Faktor lain yang sangat penting dalam keberhasilan penerapan transaksi non tunai adalah tingkat kesadaran dan kemampuan dari masyarakat (Kumari & Khanna, 2017).

2.1.1.3 Tantangan Penerapan Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai adalah satu di mana semua transaksi dilakukan dengan menggunakan kartu atau sarana digital. Tapi ada banyak rintangan dalam membuat negara tanpa uang tunai. Faktor yang sangat penting dalam menjalankan transaksi semacam itu adalah kepercayaan bahwa uang rakyat aman di bank. Juga, pembayaran non tunai jauh lebih nyaman. (Kumari & Khanna, 2017).

Ada preferensi umum untuk transaksi tunai di negara-negara berkembang, pedagang memilih untuk tidak menyimpan catatan agar tidak membayar pajak dan pembeli beranggapan bahwa pembayaran tunai lebih mudah. Media digital dapat menjadi tantangan bagi orang-orang yang tidak ramah teknologi, yang membutuhkan lebih banyak waktu untuk beradaptasi atau tersedianya pilihan lain untuk melakukan transaksi. Menggunakan uang tunai bukan kartu atau dompet mobile bertindak sebagai benteng alami bagi orang-orang yang merasa sulit mengendalikan pengeluaran mereka. Pengeluaran terlalu banyak, karena mudah menghabiskan transaksi membuat anggaran berantakan. Meningkatnya serangan cyber dan kecurangan, perbankan masih rentan terkena cyber law dan pendekatan yang terfokus untuk mengembangkan sistem yang lebih aman. Ketersediaan koneksi internet dan melek finansial juga merupakan rintangan serius dalam membuat transaksi non tunai. Meskipun transaksi non tunai naik dalam beberapa waktu terakhir, transisi yang berarti akan bergantung pada sejumlah hal seperti kesadaran, perkembangan teknologi dan intervensi pemerintah.

2.1.1.4 Keuntungan Transaksi Non Tunai

Kemudahan melakukan transaksi keuangan mungkin merupakan motivator terbesar untuk *Go-Digital*. Pembayaran tunai kurang memiliki beberapa keuntungan, yang tidak pernah tersedia melalui mode pembayaran tradisional, beberapa di antaranya adalah; privasi, integritas, kompatibilitas, efisiensi transaksi yang baik, akseptabilitas, kenyamanan, mobilitas, risiko finansial rendah, anonimitas (Kumari & Khanna, 2017). Ada banyak manfaat dari cashless yang dibahas seperti di bawah:

1. Kemudahan Melakukan Transaksi Keuangan : ada kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, yang mungkin merupakan motivator terbesar untuk Go-Digital. Dalam pembayaran non tunai tidak perlu membawa gumpalan uang tunai atau bahkan mengantre dalam antrian panjang di bank. Ini akan sangat berguna jika terjadi keadaan darurat. Pengguna bisa membayar dengan mudah selama jam kerja.
2. Mengurangi Resiko : Kebijakan ini akan membantu memerangi korupsi / pencucian uang dan mengurangi risiko membawa uang tunai dan mengurangi biaya.
3. Mengurangi Penghindaran Pajak: Transaksi non tunai mendapatkan keuntungan dari pengurangan penghindaran pajak.
4. Transparansi: Bukan hanya cara termudah untuk bertransaksi namun juga membawa transparansi yang jauh lebih banyak dalam sistem keuangan, yang membantu mengurangi pendapatan dari korupsi atau pencucian uang.
5. Kebersihan: Ini juga akan membantu dalam meningkatkan kebersihan dan dapat menghilangkan penyebaran bakteri melalui uang kertas dan koin.

2.1.3 Teori Difusi Inovasi

Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. (Rogers, *Diffusion of Innovation*, 1983) yang didukung oleh (Schiffman & Kanuk, 2010) mendefinisikan difusi sebagai “*The process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*”, proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial disamping itu, difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Dari kedua padanan kata di atas, maka difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun

waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

2.1.3.1 Elemen Difusi Inovasi

Menurut (Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) yang didukung oleh (Schiffman & Kanuk, 2010), bahwa proses difusi inovasi terdapat empat elemen pokok, yaitu: suatu inovasi, dikomunikasikan melalui saluran komunikasi tertentu, dalam jangka waktu dan terjadi diantara anggota-anggota suatu sistem sosial.

1. Inovasi adalah gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya.
2. Saluran komunikasi, adalah alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.
3. Jangka waktu, yakni proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam proses pengambilan keputusan inovasi, keinovatifan seseorang relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.
4. Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Inovasi adalah sesuatu ide, perilaku, produk, informasi, dan praktek-praktek baru yang belum banyak diketahui, diterima dan digunakan/diterapkan, dilaksanakan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi selalu terwujudnya perbaikan-perbaikan mutu hidup setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan (Mardikanto, 1993).

Inovasi adalah suatu gagasan, metode, atau objek yang dapat dianggap sebagai sesuatu yang baru, tetapi tidak selalu merupakan hasil dari penelitian mutakhir. Inovasi sering berkembang dari penelitian dan juga dari petani (Ban & HS, 1999). (Mosher, 1978) menyebutkan inovasi adalah cara baru dalam mengerjakan sesuatu. Sejauh dalam penyuluhan pertanian, inovasi merupakan sesuatu yang dapat mengubah kebiasaan.

Segala sesuatu ide, cara-cara baru, ataupun obyek yang dioperasikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru adalah inovasi. Baru di sini tidaklah semata-mata dalam ukuran waktu sejak ditemukannya atau pertama kali digunakannya inovasi tersebut. Hal yang penting adalah kebaruan dalam persepsi, atau kebaruan subyektif hal yang dimaksud bagi seseorang, yang menentukan reaksinya terhadap inovasi tersebut. Dengan kata lain, jika sesuatu dipandang baru bagi seseorang, maka hal itu merupakan inovasi.

2.1.3.2 Karakteristik Inovasi

Semua produk tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk di diterima oleh konsumen, beberapa produk bisa menjadi populer hanya dalam waktu satu malam sedangkan yang lainnya memerlukan waktu yang sangat panjang untuk di terima atau bahkan tidak pernah diterima secara luas oleh konsumen. Karakteristik Produk menentukan kecepatan terjadinya proses adopsi inovasi ditingkat petani sebagai pengguna teknologi. Dalam kecepatan proses adopsi inovasi ditentukan oleh beberapa faktor seperti: saluran komunikasi, ciri ciri sistem sosial, kegiatan promosi dan peran komunikator. Menurut (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dan (Schiffman & Kanuk, 2010), ada lima karakteristik produk tersebut yang dapat digunakan sebagai indikator dalam mengukur persepsi antara lain:

1. Keuntungan relatif (*relative advantages*), adalah merupakan tingkatan dimana suatu ide dianggap suatu yang lebih baik dari pada ide-ide yang ada sebelumnya, dan secara ekonomis menguntungkan.
2. Kesesuaian (*compability*), adalah sejauh mana masa lalu suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adopter (penerima). Oleh karena itu inovasi yang tidak kompatibel dengan ciri-ciri sistem sosial yang menonjol akan tidak diadopsi secepat ide yang kompatibel.

3. Kerumitan (*complexity*), adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap relatif sulit dimengerti dan digunakan. Kesulitan untuk dimengerti dan digunakan, akan merupakan hambatan bagi proses kecepatan adopsi inovasi.
4. Kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), adalah suatu tingkat dimana suatu inovasi dalam skala kecil. Ide baru yang dapat dicoba dalam skala kecil biasanya diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba lebih dahulu.
5. Mudah diamati (*observability*), adalah suatu tingkat hasil-hasil suatu inovasi dapat dengan mudah dilihat sebagai keuntungan teknis ekonomis, sehingga mempercepat proses adopsi. Calon-calon pengadopsi lainnya tidak perlu lagi menjalani tahap percobaan, dapat terus ke tahap adopsi.

2.1.3.3 Saluran Komunikasi

Kecepatan penyebaran inovasi keseluruhan pasar tergantung pada banyaknya komunikasi antara pemasar dan konsumen, maupun komunikasi antara konsumen (Schiffman & Kanuk, 2010). (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dan didukung oleh (Mardikanto, 1993) menyatakan bahwa saluran komunikasi sebagai sesuatu melalui mana pesan dapat disampaikan dari sumber kepada penerimanya. Saluran komunikasi dapat dibedakan menjadi saluran interpersonal dan media massa. Saluran komunikasi antar pribadi ialah saluran yang melibatkan dua orang atau lebih secara tatap muka.

(Mardikanto, 1993) menyebutkan bahwa saluran antar pribadi merupakan segala bentuk hubungan atau perukaran pesan antar dua orang atau lebih secara langsung tatap muka, dengan atau tanpa alat bantu yang memungkinkan semua pihak yang berkomunikasi dapat memberikan respons atau umpan balik secara langsung. (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) mendefinisikan, saluran media massa adalah alat-alat penyampai pesan yang memungkinkan sumber mencapai suatu audiens dalam jumlah besar yang dapat menembus batasan waktu dan ruang. Misalnya radio, televisi, film, surat kabar, buku, dan sebagainya.

Sumber dan saluran komunikasi memberi rangsangan informasi kepada seseorang selama proses keputusan inovasi berlangsung. Seseorang pertama kali mengenal dan mengetahui inovasi terutama dari saluran media massa. Pada tahap persuasi, seseorang membentuk persepsinya terhadap inovasi dari saluran yang lebih dekat dan antar pribadi.

Seseorang yang telah memutuskan untuk menerima inovasi pada tahap keputusan ada kemungkinan untuk meneruskan atau menghentikan penggunaannya.

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sejak lahir dan selama proses kehidupannya. Tindakan komunikasi dapat terjadi dalam berbagai konteks kehidupan manusia, mulai dari kegiatan yang bersifat individu, diantara dua orang atau lebih, kelompok, keluarga, dan organisasi. Menurut (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana partisipan membuat dan berbagi informasi satu sama lain dalam upaya mencapai saling pengertian.

Komunikasi memiliki beberapa karakteristik yaitu komunikasi sebagai suatu proses, komunikasi sebagai upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan, komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kejasama dari pelaku yang terlibat, komunikasi bersifat simbolis, komunikasi bersifat transaksional dan komunikasi menembus faktor ruang dan waktu.

Dalam perkembangan pemanfaatan ilmu komunikasi, telah banyak digunakan dalam bidang pertanian. Komunikasi pertanian adalah suatu pernyataan antar manusia yang berkaitan dengan kegiatan di bidang pertanian, baik perorangan maupun secara berkelompok yang sifatnya umum dengan menggunakan lambang-lambang tertentu seperti yang sering dijumpai pada metode penyuluhan. Kemajuan teknologi dalam masyarakat modern sangat dipengaruhi oleh lingkungan, interaksi antar perorangan maupun antar kelompok menjadi faktor penting untuk menentukan keberhasilan penyampaian informasi dalam komunikasi.

2.1.3.4 Kategori Adopter

(Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) menjelaskan dalam menerima suatu inovasi ada beberapa tipologi penerima adopsi yang ideal yaitu :

1. Inovator adalah kelompok orang yang berani dan siap untuk mencoba hal-hal baru. Biasanya orang-orang ini adalah mereka yang memiliki gaya hidup dinamis di perkotaan yang memiliki banyak teman atau relasi.
2. Pengguna awal (early adopter). Kategori adopter ini menghasilkan lebih banyak opini dibanding kategori lainnya, serta selalu mencari informasi tentang inovasi.
3. Mayoritas awal (early majority). Kategori pengadopsi seperti ini akan berkompromi secara hati-hati sebelum membuat keputusan dalam mengadopsi inovasi, bahkan bisa

dalam kurun waktu yang lama. Orang-orang seperti ini menjalankan fungsi penting untuk menunjukkan kepada seluruh komunitas bahwa sebuah inovasi layak digunakan atau cukup bermanfaat.

4. Mayoritas akhir (late majority). Kelompok yang ini lebih berhati-hati mengenai fungsi sebuah inovasi. Mereka menunggu hingga kebanyakan orang telah mencoba dan mengadopsi inovasi sebelum mereka mengambil keputusan.
5. Lamban (laggard). Kelompok ini merupakan orang yang terakhir melakukan adopsi inovasi. Mereka bersifat lebih tradisional, dan segan untuk mencoba hal hal baru. Saat kelompok ini mengadopsi inovasi baru, kebanyakan orang justru sudah jauh mengadopsi inovasi lainnya, dan menganggap mereka ketinggalan zaman.

(Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) yang menjelaskan dalam menerima inovasi baru bahwa kelompok inovator hanya berkisar 2% sampai 3% saja dalam populasi, sedangkan untuk kelompok Early adopter hanya mencapai 14% saja dalam suatu populasi, untuk early majority dan late majority masing-masing 34% dalam suatu populasi dan untuk kelompok laggard mencapai 16%.

2.1.3.5 Proses Adopsi Inovasi

Proses adopsi inovasi adalah suatu proses yang menyangkut proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh banyak faktor. (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dan (Schiffman & Kanuk, 2010) memberi definisi tentang proses pengambilan keputusan untuk melakukan adopsi inovasi: "*The mental procees of an innovation to a decision to adopt or to reject and to comfirmation of this decition*" (keputusan menerima atau menolak sebuah inovasi dan konfirmasi tentang keputusan tersebut merupakan sutu proses mental). Proses adopsi inovasi memerlukan sikap mental dan konfirmasi dari setiap keputusan yang diambil oleh seseorang sebagai adopter.

Menurut (Soekartawi, 2005), adopsi inovasi adalah merupakan sebuah proses pengubahan sosial dengan adanya penemuan baru yang dikomunikasikan kepada pihak lain, kemudian diadopsi oleh masyarakat atau sistem sosial. Inovasi adalah suatu ide yang dianggap baru oleh seseorang, dapat berupa teknologi baru, cara organisasi baru, cara pemasaran hasil pertanian baru dan sebagainya. Proses adopsi merupakan proses yang terjadi sejak pertama kali seseorang mendengar hal yang baru sampai orang tersebut mengadopsi (menerima, menerapkan, menggunakan) hal yang baru tersebut.

Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat seseorang/individu dalam menerima suatu inovasi. Menurut (Rogers, Diffusion of Innovation, 1983), proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang/individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Pada awalnya Rogers menerangkan bahwa dalam upaya perubahan seseorang untuk mengadopsi suatu perilaku yang baru, terjadi berbagai tahapan pada seseorang tersebut, yaitu:

1. Tahap *Awareness* (Kesadaran), yaitu tahap seseorang tahu dan sadar ada terdapat suatu inovasi sehingga muncul adanya suatu kesadaran terhadap hal tersebut.
2. Tahap *Interest* (Keinginan), yaitu tahap seseorang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap inovasi yang telah diketahuinya tersebut sehingga ia mulai tertarik pada hal tersebut.
3. Tahap *Evaluation* (Evaluasi), yaitu tahap seseorang membuat putusan apakah ia menolak atau menerima inovasi yang ditawarkan sehingga saat itu ia mulai mengevaluasi.
4. Tahap *Trial* (Mencoba), yaitu tahap seseorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya sehingga ia mulai mencoba suatu perilaku yang baru.
5. Tahap *Adoption* (Adopsi), yaitu tahap seseorang memastikan atau mengkonfirmasi putusan yang diambilnya sehingga ia mulai mengadopsi perilaku baru tersebut.

Dari pengalaman di lapangan ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi. Oleh sebab itu, (Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) merevisi kembali teorinya tentang keputusan tentang inovasi yaitu: *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (persuasi), *Decision* (keputusan), *Implementation* (pelaksanaan), dan *Confirmation* (konfirmasi).

1. Tahap pengetahuan.

Dalam tahap ini, seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Untuk itu informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran

komunikasi yang ada, bisa melalui media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan, yaitu karakteristik sosial-ekonomi, nilai-nilai pribadi dan pola komunikasi.

2. Tahap persuasi.

Pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi/detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: Kelebihan, inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat.

3. Tahap pengambilan keputusan.

Pada tahap ini individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.

4. Tahap implementasi.

Pada tahap ini mempekerjakan individu untuk inovasi yang berbeda-beda tergantung pada situasi. Selama tahap ini individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu.

5. Tahap konfirmasi.

Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

(Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) mengatakan bahwa komunikasi sangat esensial dalam perubahan sosial dan meliputi tiga tahap yang berurutan yaitu: *invensi*, adalah suatu proses dimana ide baru diciptakan dan dikembangkan, difusi, yaitu proses dimana ide baru tersebut dikomunikasikan ke dalam sistem sosial, dan konsekuensi, yaitu berbagai perubahan yang terjadi dalam suatu sistem sosial sebagai akibat pengadopsian atau penolakan inovasi. Perubahan sosial merupakan proses dimana terjadi pergantian struktur dan fungsi dalam sistem sosial, perubahan tersebut dapat bersifat *immanen* (dari dalam) dan dapat bersifat *contact* (dari luar). Dalam proses difusi inovasi adalah sebagai kegiatan mengkomunikasikan inovasi melalui saluran-saluran tertentu pada saat tertentu

di antara anggota-anggota suatu sistem sosial yang mencakup teknologi, produk baru dan ide-ide baru.

2.1.3.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Inovasi Teknologi

Secara umum, tingkat adopsi dipengaruhi oleh lima faktor yakni persepsi terhadap keunggulan relatif produk baru dibandingkan produk atau metode yang sudah ada; kompatibilitas, artinya kesesuaian dengan nilai-nilai yang ada dan pengalaman konsumen di masa lalu; kompleksitas, yakni sejauh mana inovasi atau produk baru mudah dipahami dan digunakan; *divisibility*, menyangkut kemampuan produk untuk diuji dan digunakan secara terbatas tanpa biaya besar (berkaitan dengan kuantitas pembelian, ukuran penyajian dan porsi produk); *communicability*, yaitu sejauh mana manfaat inovasi atau nilai produk bisa dikomunikasikan kepada pasar potensial.

(Mardikanto, 1993) menyatakan bahwa kecepatan adopsi dipengaruhi oleh banyak faktor, yaitu: sifat inovasinya sendiri, baik sifat intrinsik yang melekat pada inovasinya sendiri maupun sifat ekstrinsik yang dipengaruhi oleh keadaan lingkungan, sifat sasarannya, cara pengambilan keputusan, saluran komunikasi yang digunakan, keadaan penyuluh. Berkaitan dengan kemampuan penyuluh untuk berkomunikasi, perlu juga diperhatikan kemampuan berempati atau kemampuan untuk merasakan keadaan yang sedang dialami atau perasaan orang lain, dan ragam sumber informasi.

(Mardikanto, 1993) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan mengadopsi inovasi ditinjau dari ragam golongan masyarakat yang meliputi: luas usahatani, tingkat pendapatan, keberanian mengambil resiko, umur, tingkat partisipasinya dalam kelompok/organisasi di luar lingkungannya sendiri, aktivitas mencari informasi dan ide-ide baru, sumber informasi yang dimanfaatkan.

Terdapat beberapa variabel penjelas kecepatan adopsi suatu inovasi. Variabel-variabel tersebut antara lain adalah:

1. Sifat-sifat inovasi

- a. Keuntungan-keuntungan relatif yaitu apakah cara-cara atau gagasan baru ini memberikan suatu keuntungan relatif daripada inovasi sebelumnya. Sejalan dengan hal tersebut, (Mardikanto, 1993) menyebutkan bahwa sebenarnya keuntungan tersebut tidak hanya terbatas pada keuntungan dalam arti ekonomi, tetapi mencakup:

- Keuntungan teknis, yang berupa: produktivitas tinggi, ketahanan terhadap resiko kegagalan dan berbagai gangguan yang menyebabkan ketidakberhasilannya.
 - Keuntungan ekonomis, yang berupa: biaya lebih rendah, dan atau keuntungan yang lebih tinggi.
 - Kemanfaatan sosial-psikologis, seperti: pemenuhan kebutuhan fisiologis (pangan), kebutuhan psikologis (pengakuan/ penghargaan dari lingkungannya, kepuasan, dan rasa percaya diri), maupun kebutuhan-kebutuhan sosiologis (pakaian, papan, status sosial dan lain-lain).
- b. Keserasian (*compatibility*); yaitu apakah inovasi mempunyai sifat lebih sesuai dengan nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan yang diperlukan penerima.
 - c. Kerumitan (*complexity*); yakni apakah inovasi tersebut dirasakan rumit, mudah untuk dimengerti dan disampaikan manakala cukup sederhana, baik dalam arti mudahnya bagi komunikator maupun mudah untuk dipahami dan dipergunakan oleh komunikasinya.
 - d. Dapat dicobakan (*triability*); yaitu suatu inovasi akan mudah diterima apabila dapat dicoba dalam ukuran kecil.
 - e. Dapat diamati (*observability*); jika suatu inovasi dapat disaksikan dengan mata.

2. Tipe keputusan inovasi

Tingkat adopsi suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh oleh keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi. Tipe keputusan ini diklasifikasikan menjadi:

1. Keputusan opsional, yaitu keputusan yang dibuat seseorang dengan mengabaikan keputusan yang dilakukan orang-orang lainnya dalam suatu sistem sosial. Dalam kaitannya dengan hubungan individual antara penyuluh dengan adopter. Penyuluh berperan sebagai akseleran pengambilan keputusan secara opsional.
2. Keputusan kolektif, yaitu keputusan yang dilakukan individu-individu dalam suatu sistem sosial yang telah dimufakati atau disetujui bersama.
3. Keputusan otoritas, yaitu keputusan yang dipaksakan oleh seseorang yang memiliki kekuasaan lebih besar kepada individu lainnya.

Tipe keputusan inovasi mempengaruhi kecepatan adopsi. Secara umum kita dapat mengharapkan bahwa inovasi yang diputuskan secara otoritas akan diadopsi lebih cepat karena orang yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan inovasi lebih sedikit. Akan tetapi, jika bentuk keputusan itu tradisional mungkin tempo adopsinya juga lebih lambat. Keputusan opsional biasanya lebih cepat daripada keputusan kolektif, tetapi lebih lambat daripada keputusan otoritas. Barangkali yang paling lambat adalah tipe keputusan kontingen karena harus melibatkan keputusan inovasi atau lebih.

2.1.4 Budaya

(Baptista & Oliveira, 2015) dan beberapa peneliti melaporkan bahwa faktor budaya perlu disertakan dalam model penerimaan, karena cara orang menggunakan sistem informasi dipengaruhi oleh budaya, atau bahkan nilai budaya bertindak sebagai moderator penting dalam penerimaan teknologi. Harus adanya peningkatan dalam penelitian empiris terhadap teknologi dan budaya seluler, namun sangat sedikit yang menggabungkan kedua faktor tersebut (Baptista & Oliveira, 2015).

Budaya dapat didefinisikan dalam beberapa cara yang berbeda, sebagai cara di mana orang memecahkan masalah dan mendamaikan dilema, sebagai konten yang ditransmisikan dan diciptakan dalam pola nilai, gagasan, dan sistem simbol penting lainnya yang penting bagi perilaku manusia, atau sebagai pemrograman kolektif dari pikiran yang membedakan anggota satu kelompok manusia dari yang lain (Hofstede, 1980). Salah satu studi budaya yang paling penting dan berpengaruh dikembangkan oleh Hofstede. Bahkan penulis lain yang menganjurkan model yang berbeda memberi penghargaan kepadanya karena membuka mata publik terhadap pentingnya dimensi budaya (Baptista & Oliveira, 2015). Klasifikasi asli Hofstede mengandung empat dimensi:

1. *Individualisme / Kolektivisme* : Sejauh mana orang diharapkan untuk mengurus diri mereka sendiri atau keluarga mereka jika dibandingkan dengan menjadi bagian dari kelompok sosial di mana mereka diharapkan untuk merawat individu kelompok dengan imbalan kesetiaan.
2. *Jarak Kekuatan* : Sejauh mana masyarakat menerima kenyataan bahwa kekuasaan dari institusi dan organisasi didistribusikan secara tidak merata.

3. Menghindari Ketidakpastian : Sejauh mana masyarakat merasa terancam oleh ketidakpastian dan situasi yang ambigu dan berusaha menghindarinya.
4. Maskulinitas / Femininitas : Sejauh mana nilai dominannya maskulin; yaitu ketegasan, kekuatan, kejantanan, dan tidak memperhatikan orang lain, atau sebaliknya, untuk nilai feminin, seperti kualitas (Hofstede, 1980).
5. Jangka Panjang / Jangka Pendek : Mengacu pada nilai-nilai masa depan seperti kegigihan dan penghematan yang bertentangan dengan nilai masa lalu dan sekarang seperti penghormatan terhadap tradisi dan pemenuhan kewajiban sosial (Hofstede, 1980).

Hofstede mengumpulkan data dari seluruh dunia, di lebih dari 50 orang negara, di dalam perusahaan multinasional IBM, dan menerbitkan hasilnya sesuai dengan dimensi budaya. Mozambik tidak termasuk dalam peringkat awal, namun dimasukkan beberapa tahun kemudian, mencetak angka sebagai 85 dalam jarak kekuatan, 15 dalam individualisme / kolektivisme, 38 dalam maskulinitas / feminitas dan 44 dalam penghindaran ketidakpastian (Baptista & Oliveira, 2015), mengklasifikasi daerah sebagai masyarakat yang sangat hierarkis, kolektivis, feminin, rendahnya penghindaran ketidakpastian, dan berorientasi jangka pendek. Terlepas dari argumen melawan penggunaan dimensi budaya untuk tujuan selain studi di tingkat negara (Hofstede, 1980) atau bahwa tidak pantas menggunakan nilai negara pada dimensi budaya untuk memprediksi perilaku individu (Straub, Loch, Evaristo, Karahanna, & Strite, 2002), kebanyakan peneliti telah menggunakannya untuk digunakan pada tingkat individu (Krikman, Lowe, & Gibson, 2006). Sebagian besar peneliti percaya bahwa pada tingkat individual budaya analisis dapat diperlakukan dasarnya sebagai variabel perbedaan individu, dan karena dianggap tepat dan bermakna (Srite & Karahanna, 2006). Lebih dari tiga dekade telah berlalu dari penerbitan *Culture's Consequences* (Hofstede, 1980), dan model budaya Hofstede tetap ada saat ini, menginspirasi ribuan studi empiris (Krikman, Lowe, & Gibson, 2006) yang hasilnya mendukung dan bahkan memperkuat kesimpulan Hofstede (Smith & Bond, 1999).

2.1.4.1 Karakteristik Masyarakat Indonesia

Indonesia terdiri dari beberapa pulau terbesar di dunia - Sumatra, Jawa, sebagian besar Kalimantan (Kalimantan), Sulawesi (Sulawesi), Halmahera, dan bagian barat Papua

(Papua) - dan banyak pulau kecil, dimana Bali (hanya timur Jawa) paling dikenal. Budaya pulau dalam lebih homogen, dengan hanya empat kelompok budaya utama: orang Sunda (di Jawa Barat), orang Jawa (di Jawa Tengah dan Timur), orang Madura (di Madura dan di Jawa Timur), dan orang Bali (di Bali). Di Indonesia, sebagian besar pulau dapat dianggap multietnis, dengan kelompok besar dan kecil membentuk kantong geografis. Di daerah multietnis, perselisihan antara anggota kelompok etnis yang berbeda dapat diselesaikan oleh pemimpin salah satu atau kedua kelompok, oleh pengadilan, atau oleh perseteruan. Di banyak daerah dengan penduduk menetap, pemukiman adat dihormati di atas pengadilan, dan banyak daerah pedesaan adalah tempat berlindung yang damai. Banyak kelompok etnis di Indonesia memiliki kelompok kekerabatan yang kuat berdasarkan keturunan patrilineal, matrilineal, atau bilateral (Collectivist) (Mangundjaya, 2010).

Di Indonesia, senioritas dan status lebih tua memegang peranan penting dalam masyarakat dan masyarakat; Orang biasanya menghormati orang tua dan juga menghargai status sosial mereka di masyarakat (High Power Distance). Apalagi masyarakat Indonesia pada umumnya juga lebih nyaman dengan kondisi yang stabil dan dapat diprediksi. Misalnya, mereka lebih memilih menjadi pegawai negeri daripada menjadi pengusaha (High Uncertainty Avoidance), meski dalam beberapa kasus mereka lebih memilih menyerahkan semuanya kepada Allah (God), untuk situasi yang tidak dapat mereka kontrol dan manipulasi lagi. Secara umum, meski ada peran tradisional bagi perempuan dan laki-laki di masyarakat, peran ini terkadang saling tumpang tindih. Selain itu, masyarakat Indonesia sangat banyak dicirikan oleh banyak kegiatan ritual, baik yang berkaitan dengan budaya dan agama, namun tidak dengan memikirkan masa depan (misalnya perencanaan masa depan dengan asuransi belumlah populer: Orientasi Jangka Pendek) (Mangundjaya, 2010). Berdasarkan karakteristik tersebut, masyarakat Indonesia dapat dianggap sebagai berikut:

1. Memiliki nilai kelompok yang tinggi (Collectivism)
2. Menempatkan kepentingan tinggi pada senioritas (High Power Distance)
3. Memilih kondisi dan situasi yang stabil, tidak menyukai kondisi ambigu (High Uncertainty Avoidance)

4. Memiliki keterputusan yang jelas antara peran gender, yang kadang kala tumpang tindih (maskulinitas / femininitas)
5. Memiliki orientasi waktu yang lebih banyak tentang masa lalu dan sekarang (Orientasi Jangka Pendek).

2.1.5 Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif memiliki definisi yang beragam dari para ahli. Metode kualitatif adalah suatu metode penelitian yang memiliki istilah yang luas dan dapat diterapkan untuk berbagai pendekatan penelitian yang memiliki teori asal usul dalam berbagai disiplin ilmu seperti, antropologi, sosiologi, filsafat, psikologi sosial dan linguistik (Moriarty, 2011). Penelitian kualitatif berkaitan dengan mengembangkan fenomena sosial yang sedang terjadi. Hal ini bertujuan untuk membantu pemahaman dunia sosial dimana manusia hidup dan berinteraksi dengan sosial. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2014) antara lain: (1) penelitian dilakukan langsung kepada sumber data, dimana peneliti adalah instrumen kunci, (2) penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka, (3) lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome, (4) penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif, (5) penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati). Selanjutnya (Moriarty, 2011) dalam bukunya yang berjudul *Qualitative Methods Overview* menyebutkan setidaknya ada lima (5) karakteristik utama dari penelitian kualitatif yaitu:

1. Tujuan diarahkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan penafsiran tentang sosial, pengalaman, perspektif dan cerita sejarah dari partisipan.
2. Jumlah sampel yang kecil dan dipilih berdasarkan kriteria yang paling menonjol dan mampu untuk memberikan informasi secara mendalam.

3. Metode pengumpulan data biasanya melibatkan kontak erat antara peneliti dengan partisipan secara interaktif dan dimungkinkan pengembangan eksplorasi terhadap masalah-masalah yang muncul.
4. Data sangat detail, informasi yang luas. Analisis digunakan untuk membuka ide-ide yang muncul dan dapat menghasilkan deskripsi rinci dan klasifikasi, mengidentifikasi pola hubungan atau mengembangkan tipologi atau penjelasan.
5. Output cenderung berfokus pada interpretasi makna sosial melalui pemetaan (mapping) dan menjelaskan ulang dunia sosial dari partisipan.

2.1.5.1 Tipe Pendekatan Kualitatif

Menurut (Moriarty, 2011), ada lima (5) pendekatan penelitian kualitatif yang dirangkum dari beberapa ahli antara lain: *grounded theory*, *case studies*, *conversation analysis*, *ethnography* dan *life history and narrative approaches*. Sedangkan menurut penelitian lain ada yang menyebutkan, beberapa tipe pendekatan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif antara lain: *ethnography*, *grounded theory*, *interpretative phenomenological analysis*, *discourse analysis*, *conversation analysis*, *content analysis*, dan *narrative analysis*. Tabel 2.1 dibawah ini merupakan rangkuman dari definisi dan implikasi pengumpulan data dari beberapa pendekatan penelitian kualitatif yang diolah dari berbagai sumber.

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Kualitatif

Tipe Pendekatan	Definisi / Tujuan	Implikasi Pengumpulan Data
<i>Phenomenology</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fokus terhadap pengalaman individu dan persepsi 	<ul style="list-style-type: none"> Pertanyaan dan observasi bertujuan untuk menggali persepsi dan pengalaman individu Wawancara yang mendalam dan focus group adalah metode yang ideal untuk mengumpulkan data fenomenologis.
<i>Ethnography</i>	<ul style="list-style-type: none"> Cenderung kepada permasalahan budaya/ sejarah 	<ul style="list-style-type: none"> Pertanyaan dan observasi umumnya terkait dengan proses sosial dan budaya

		<ul style="list-style-type: none"> • Pengamatan partisipan adalah metode yang cocok untuk pendekatan ethnography
<i>Grounded Theory</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengumpulan data bersifat induktif dan metode analisis • Membangun teori dari analisis data yang dilakukan secara sistematis dan lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara yang mendalam dan <i>focus group</i> adalah metode yang ideal untuk mengumpulkan data <i>Grounded Theory</i> • Ukuran sampel lebih sedikit, karena proses analisis lebih intens dan memakan waktu
<i>Case Studies</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis dari satu atau beberapa kasus yang sesuai dengan topik penelitian • Analisis terutama fokus untuk mengeksplor studi kasus 	<ul style="list-style-type: none"> • Obyek (kasus) yang dipilih adalah yang berkualitas • Pertanyaan dan pengamatan fokus pada penggalian informasi secara mendalam terkait topik
<i>Narrative Analysis</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Narasi (storytelling) digunakan sebagai sumber data • Narasi dapat dari beberapa sumber (wawancara, literatur, surat, buku harian) 	<ul style="list-style-type: none"> • Jika menghasilkan narasi melalui wawancara yang mendalam, maka pertanyaan harus difokuskan untuk memunculkan cerita serta pentingnya cerita. Juga memungkinkan untuk menemukan makna yang lebih luas.

2.1.5.2 Pendekatan Fenomenologis

Istilah fenomenologi secara etimologis berasal dari kata fenomenadan logos. Fenomena berasal dari kata kerja Yunani “phainesthai” yang berarti menampak, dan terbentuk dari akar kata fantasi, fantom, dan fosfor yang artinya sinar atau cahaya. Dari

kata itu terbentuk kata kerja, tampak, terlihat karena bercahaya. Dalam bahasa kita berarti cahaya. Secara harfiah fenomena diartikan sebagai gejala atau sesuatu yang menampakkan.

Fenomena dapat dipandang dari dua sudut. Pertama, fenomena selalu “menunjuk ke luar” atau berhubungan dengan realitas di luar pikiran. Kedua, fenomena dari sudut kesadaran kita, karena fenomenologi selalu berada dalam kesadaran kita. Oleh karena itu dalam memandang fenomena harus terlebih dahulu melihat “penyaringan” (ratio), sehingga mendapatkan kesadaran yang murni (Mulyana, 2010). Fenomenologi adalah ilmu tentang esensi-esensi kesadaran dan esensi ideal dari obyek-obyek sebagai korelasi dengan kesadaran. Fenomenologi juga merupakan sebuah pendekatan filosofis untuk menyelidiki pengalaman manusia (Mulyana, 2010). Fenomenologi bermakna metode pemikiran untuk memperoleh ilmu pengetahuan baru atau mengembangkan pengetahuan yang ada dengan langkah-langkah logis, sistematis kritis, tidak berdasarkan apriori/prasangka, dan tidak dogmatis. Fenomenologi sebagai metode tidak hanya digunakan dalam filsafat tetapi juga dalam ilmu-ilmu sosial dan pendidikan.

Dalam penelitian fenomenologi melibatkan pengujian yang teliti dan seksama pada kesadaran pengalaman manusia. Konsep utama dalam fenomenologi adalah makna. Makna merupakan isi penting yang muncul dari pengalaman kesadaran manusia. Untuk mengidentifikasi kualitas yang esensial dari pengalaman kesadaran dilakukan dengan mendalam dan teliti (Smith J. A., 2009). Prinsip-prinsip penelitian fenomenologis ini pertama kali diperkenalkan oleh Husserl. Husserl mengenalkan cara mengekspos makna dengan mengeksplisitkan struktur pengalaman yang masih implisit. Konsep lain fenomenologis yaitu Intensionalitas dan Intersubyektifitas, dan juga mengenal istilah fenomenologik Hermeneutik yang diperkenalkan oleh Heidegger. Setiap hari manusia sibuk dengan aktifitas dan aktifitas itu penuh dengan pengalaman. Esensi dari pengalaman dibangun oleh dua asumsi (Smith J. A., 2009). Pertama, setiap pengalaman manusia sebenarnya adalah satu ekspresi dari kesadaran. Seseorang mengalami sesuatu. Ia sadar akan pengalamannya sendiri yang memang bersifat subyektif. Kedua, setiap bentuk kesadaran selalu merupakan kesadaran akan sesuatu. Ketika melihat mobil melewati kita, kita berpikir siapa yang mengemudikannya, mengharapkan memiliki mobil seperti itu, kemudian menginginkan pergi dengan mobil itu. Sama kuatnya antara

ingin bepergian dengan mobil seperti itu, ketika itu pula tidak dapat melakukannya. Itu semua adalah aktifitas yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari, sebuah sikap yang natural. Kesadaran diri merefleksikan pada sesuatu yang dilihat, dipikirkan, diingat dan diharapkan, inilah yang disebut dengan menjadi fenomenologi. Penelitian fenomenologis fokus pada sesuatu yang dialami dalam kesadaran individu, yang disebut sebagai intensionalitas. Intensionalitas (intentionality), menggambarkan hubungan antara proses yang terjadi dalam kesadaran dengan obyek yang menjadi perhatian pada proses itu. Dalam term fenomenologi, pengalaman atau kesadaran selalu kesadaran pada sesuatu, melihat adalah melihat sesuatu, mengingat adalah mengingat sesuatu, menilai adalah menilai sesuatu. Sesuatu itu adalah obyek dari kesadaran yang telah distimulasi oleh persepsi dari sebuah obyek yang “real” atau melalui tindakan mengingat atau daya cipta (Smith J. A., 2009). Intensionalitas tidak hanya terkait dengan tujuan dari tindakan manusia, tetapi juga merupakan karakter dasar dari pikiran itu sendiri. Pikiran tidak pernah pikiran itu sendiri, melainkan selalu merupakan pikiran atas sesuatu. Pikiran selalu memiliki obyek. Hal yang sama berlaku untuk kesadaran. Intensionalitas adalah keterarahan kesadaran (directedness of consciousness). Dan intensionalitas juga merupakan keterarahan tindakan, yakni tindakan yang bertujuan pada satu obyek. (Smith J. A., 2009) menuliskan bahwa menurut Heidegger pandangan lain dalam konsep fenomenologi adalah mengenai person (orang) yang selalu tidak dapat dihapuskan dari dalam konteks dunianya (person-in-context) dan intersubyektifitas. Keduanya juga merupakan central dalam fenomenologi. Intersubyektifitas berhubungan dengan peranan berbagi (shared), tumpang tindih (over-lapping) dan hubungan alamiah dari tindakan di dalam alam semesta. Intersubyektifitas adalah konsep untuk menjelaskan hubungan dan perkiraan pada kemampuan mengkomunikasikan dengan orang lain dan membuat rasa (make sense) pada yang lain. Relatedness-to-the world merupakan bagian yang fundamental dari konstitusi fenomenologis. Untuk mencapai sikap fenomenologis dalam (Smith J. A., 2009) mengembangkan metode fenomenologi yang direncanakan untuk mengidentifikasi struktur inti dan ciri khas (feature) dari pengalaman manusia. Untuk itu, perlu memperhatikan konsekuensi-konsekuensi dari taken-for-granted (menduga untuk pembenaran) dari cara-cara hidup yang familiar, setiap hari alam semesta adalah obyek.

Untuk itu perlu kategori untuk taken-for-granted pada suatu obyek (alam semesta) agar memusatkan persepsi kita pada obyek (alam semesta).

Metode fenomenologi Husserl dalam (Mulyana, 2010) dimulai dari serangkaian reduksi-reduksi. Reduksi dibutuhkan supaya dengan intuisi kita dapat menangkap hakekat obyek-obyek. Reduksi-reduksi ini yang menyingkirkan semua hal yang mengganggu kalau kita ingin mencapai *wesenschau*. Reduksi pertama, menyingkirkan segala sesuatu yang subyektif. Sikap kita harus obyektif, terbuka untuk gejala-gejala yang harus “diajak bicara”. Kedua, menyingkirkan seluruh pengetahuan tentang obyek yang diselidiki dan diperoleh dari sumber lain. Ketiga: menyingkirkan seluruh reduksi pengetahuan. Segala sesuatu yang sudah dikatakan oleh orang lain harus, untuk sementara dilupakan. Kalau reduksi-reduksi ini berhasil, gejala sendiri dapat memperlihatkan diri, menjadi fenomen (memperlihatkan diri).

Menurut (Smith J. A., 2009) masing-masing reduksi memberikan perbedaan lensa atau prisma, dan perbedaan cara dalam berpikir dan pengambilan keputusan berdasarkan pemikiran logis tentang fenomena pada sisi lain. Susunan reduksi direncanakan untuk memandu peneliti jauh dari kebingungan dan salah arah dari asumsi-asumsi dan preconsepsi-preconsepsi dan kembali menuju pada esensi dari pengalaman dari fenomena yang telah given.

Dalam fenomenologi dilakukan pengujian dengan deskripsi dan refleksi terhadap setiap hal yang penting terutama dari fenomena yang given. Deskripsi dari pengalaman yang fenomenologis hanya merupakan tahap pertama. Yang real/nyata dilakukan dalam pengujian adalah untuk mendapatkan pengalaman dengan lebih general. Pengujian dilakukan dengan mencoba dan menetapkan apakah inti dari pengalaman subyektif dan apakah esensi atau ide dari obyek (Smith J. A., 2009). Fenomenologi juga mengadakan refleksi mengenai pengalaman langsung atau refleksi terhadap gejala/fenomena. Dengan refleksi ini akan mendapatkan pengertian yang benar dan sedalam-dalamnya.

Dalam fenomenologi hendak melihat apa yang dialami oleh manusia dari sudut pandang orang pertama, yakni dari orang yang mengalaminya. Fokus fenomenologi bukan pengalaman partikular, melainkan struktur dari pengalaman kesadaran, yakni realitas obyektif yang mewujudkan di dalam pengalaman subyektif orang per orang. Fenomenologi berfokus pada makna subyektif dari realitas obyektif di dalam kesadaran

orang yang menjalani aktivitas kehidupannya sehari-hari. Alfred Schults sebagaimana dituliskan oleh (Smith J. A., 2009) mengadopsi dan mengembangkan fenomenologi ini dengan pendekatan interpretatif praktis. Teori tentang interpretative ini bermula dari teori hermeneutik. Hakekat dari metode hermeneutik adalah metode interpretasi, memahami suatu gejala dari bahasanya baik lisan maupun tulisan, dan bertujuan ingin mengetahui suatu gejala dari gejala itu sendiri yang dikaji secara mendalam. Hermeneutik pada awalnya merepresentasikan sebuah usaha untuk menyediakan dasar-dasar yang meyakinkan untuk menginterpretasi yang berhubungan dengan teks-teks Al-kitab. Selanjutnya dikembangkan sebagai fondasi filosofis untuk menginterpretasi secara meningkat dan meluas pada teks-teks, seperti teks sejarah dan literature kerja. Teoris-teoris hermeneutik perhatian pada apa metode dan tujuan dari interpretasi itu sendiri. Apakah mungkin untuk mengkover maksud atau makna yang original dari seorang author? Apakah hubungan antara konteks dari produksi teks (pada sejarah di masa lalu) dengan konteks dari interpretasi teks (relevansinya dengan kehidupan sekarang). Schiermacher yang pertamakali menuliskan secara sistematis mengenai hermeutik sebagai mempunyai bentuk yang umum (generic form). Menurutnya interpretasi melibatkan apa yang disebut interpretasi grammatical dan psychological.

2.1.5.3 Prosedur Pelaksanaan Riset Fenomenologis

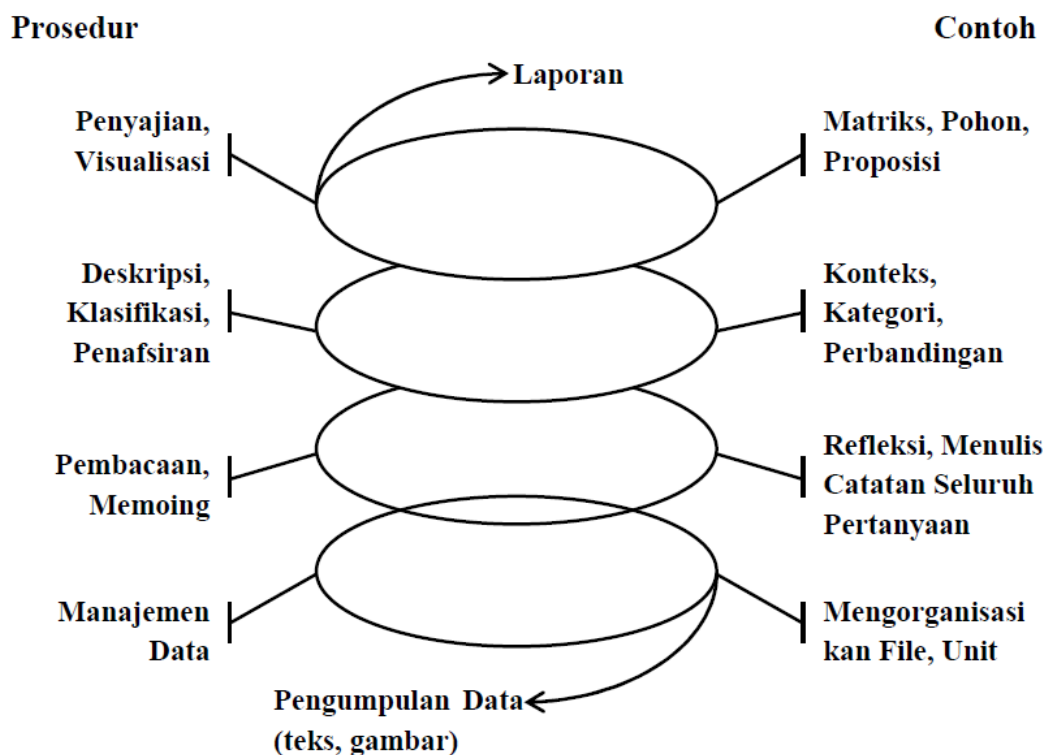
(Creswell, 2010) menggunakan pendekatan psikolog Moustakas dalam melaksanakan riset fenomenologis karena langkah-langkah disusun secara sistematis dalam prosedur analisis datanya dan garis-garis panduan untuk menyusun deskripsi tekstural maupun strukturalnya. Langkah-langkah prosedural tersebut adalah:

1. Peneliti menentukan apakah masalah risetnya paling baik dipelajari dengan menggunakan pendekatan fenomenologis.
2. Fenomena yang menarik untuk diteliti.
3. Peneliti mengenali dan menentukan asumsi filosofis yang luas dari fenomenologi.
4. Data dikumpulkan dari individu yang telah mengalami fenomena tersebut.
5. Partisipan diberikan dua pertanyaan umum seperti apa yang dialami dan apa yang mempengaruhi.
6. Langkah analisis data secara umum adalah menyoroti pernyataan bermakna dan kalimat penting dari partisipan.

7. Pernyataan penting tersebut kemudian digunakan untuk menulis deskripsi tentang apa yang dialami oleh para partisipan.
8. Dari deskripsi struktural dan tekstural, peneliti kemudian menulis deskripsi gabungan yang mempresentasikan “esensi” dari fenomena, disebut struktur invarian esensial (atau esensi).

2.1.5.4 Analisis Data Penelitian Kualitatif

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menyiapkan dan mengorganisasikan data (yaitu, data teks seperti transkrip, atau data gambar seperti foto) untuk analisis, kemudian mereduksi data tersebut menjadi tema melalui proses pengodean dan peringkasan kode, dan terakhir menyajikan data dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan (Creswell, 2010). Gambar 2.2 menunjukkan pergerakan yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan analisis pada pendekatan kualitatif. Seorang analis memulai analisisnya dari teks atau gambar (foto atau rekaman video) dan memberikan keluaran berupa laporan atau narasi.



Gambar 2. 1 Gambar Analisi Data Penelitian Kualitatif

Berikut ini adalah penjelasan dari langkah dalam melakukan analisis pada pendekatan kualitatif:

1. Mengorganisasikan Data

Peneliti menata data yang didapatkan berupa file-file di dalam komputer. Konversi file menjadi sebuah kalimat agar bisa dianalisis juga dilakukan peneliti dalam tahap ini baik menggunakan tangan ataupun menggunakan komputer.

2. Membaca dan Membuat Memo

Peneliti kemudian memaknai hasil wawancara yang dilakukan sebagai satu kesatuan yang utuh sebelum memecahnya dan membentuk kategori dari hasil wawancara.

3. Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data menjadi Kode dan Tema

Peneliti melakukan deskripsi secara mendetail, mengembangkan hasil wawancara menjadi beberapa tema atau dimensi, kemudian memberikan tafsiran yang didasarkan pada sudut pandang peneliti maupun dari literatur yang ada.

4. Menafsirkan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan peneliti dalam menghubungkan hasil tafsirannya dengan literatur riset yang lebih luas dari ilmuwan-ilmuwan lain.

5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Ini merupakan tahap terakhir dimana peneliti menyajikan datanya dalam bentuk teks, tabel, bagan, maupun gambar sehingga hasil penelitiannya dapat dibaca dan dipahami oleh orang lain.

2.1.5.5 Pengecekan Keabsahan Data Kualitatif

Menurut (Sugiyono, 2014) uji keabsahan data dalam penelitian, sering ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah, valid, reliabel dan objektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam pengujian keabsahan data metode kualitatif menggunakan validitas internal pada aspek nilai kebenaran, validitas eksternal yang ditinjau dari penerapannya, dan realibilitas pada aspek konsistensi, serta objektivitas pada aspek naturalis. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan

istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Perbedaan tersebut akan dijelaskan pada Tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Tabel Pengecekan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif

Aspek	Metode Kuantitatif	Metode Kualitatif
Nilai Kebenaran	Validitas Internal	Kredibilitas
Penerapan	Validitas Eksternal (Generalisasi)	<i>Transferability</i>
Konsistensi	Reliabilitas	<i>Auditability</i> <i>Dependability</i>
Netralitas	Obyektivitas	<i>Confirmability</i>

Berikut ini adalah penjelasan pengujian keabsahan penelitian dengan metode kualitatif:

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan perpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, dan member check.

a. Perpanjangan Pengamatan

Memperpanjang pengamatan berarti kembali lagi kelapangan untuk melakukan wawancara kembali dengan informan yang sama maupun yang baru. Hal dapat mendekatkan peneliti dengan informan sehingga timbul kepercayaan yang mengurangi kerahasiaan antara informan dengan peneliti.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis.

c. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

- Triangulasi sumber yaitu melakukan pengecekan data melalui berbagai sumber. Hal ini dilakukan sehingga data dapat dideskripsikan, dikategorikan, dikelompokkan sesuai dengan pandangan yang sama, berbeda, dan spesifik dari beberapa sumber data tersebut. Sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dibuat kesepakatan (member checking) dengan sumber tersebut.
- Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisioner.
- Triangulasi waktu dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari, belum banyak masalah, sehingga lebih valid.

d. Analisis Kasus Negatif

Analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Penggunaan bahan referensi adalah adanya bahan pendukung untuk membuktikan data yang didapatkan peneliti.

f. *Member Check*

Member check dilakukan dengan cara memaparkan data yang didapatkan kembali ke sumber pemberi data. Saat pemberi data sepakat bahwa data yang dicek sesuai dengan apa yang telah diberikan maka data dapat dinyatakan valid.

2. Pengujian Transferability

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Pengujian Dependability

Penelitian yang dependability adalah apabila orang lain dapat mengulangi/ mereplikasi proses penelitian tersebut. Pengujian dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. Pengujian Confirmability

Pengujian confirmability dalam penelitian kuantitatif disebut dengan objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan uji dependability sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

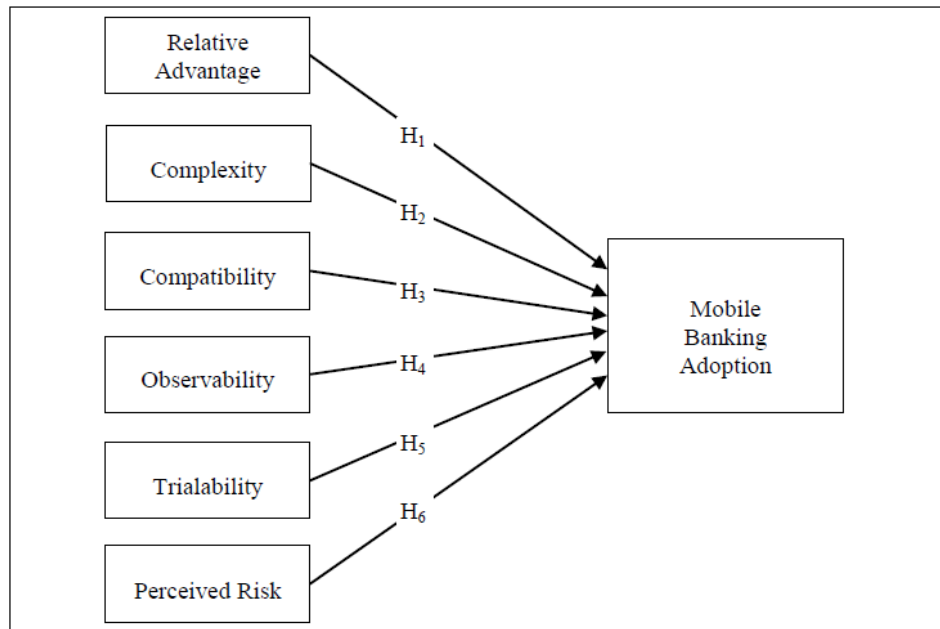
Bagian ini menjelaskan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang akan dibahas adalah kajian teori yang telah dilakukan peneliti sebelumnya sehingga bisa ditemukan celah yang nantinya akan diteliti lebih lanjut dan diharapkan dapat dilakukan penggalian lebih mendalam dari penelitian-penelitian yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian ini.

A. Penggunaan *Mobile Banking* : Penerapan Teori Difusi Inovasi - (Al-Jabri & Sohail, 2012)

(Al-Jabri & Sohail, 2012) pada penelitiannya yang berjudul *Mobile Banking Adoption: Application Of Diffusion Of Innovation Theory* menguji Teori Difusi Inovasi pada penggunaan *mobile banking*. Pada saat pesatnya penggunaan ponsel pintar dan adanya transformasi aplikasi perbankan ke perangkat *mobile* telah menjadi perkembangan yang menjanjikan di sektor teknologi perbankan di Arab Saudi yang termasuk dalam negara berkembang. *Mobile banking* muncul sebagai saluran pengiriman layanan nirkabel yang memberikan nilai tambah bagi transaksi perbankan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 446 responden dan yang menggunakan layanan *mobile banking* sebanyak 330 responden. Sebanyak 58% responden adalah laki-laki dan hampir 93% adalah warga negara Arab Saudi. Pengguna *mobile banking* yang berusia muda sebanyak lebih dari dua pertiga pengguna *mobile banking* (72,7%) berusia antara 18 dan 25 tahun dan 43,7% menggunakan *mobile banking* selama satu tahun atau lebih.

Faktor-faktor yang dapat membantu para bankir atau pelaku pemegang kebijakan pada sektor perbankan untuk merancang layanan *mobile* yang sesuai dan dapat digunakan oleh nasabah bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah ini dan memeriksa sejumlah

faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan *mobile banking* di Arab Saudi, yaitu : *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Trialability*, *Complexity*, *Observability*, dan *Perceived Risk*. Gambar 2.2 menuangkan model peneliti mengenai penggunaan *mobile banking* di Arab Saudi.



Gambar 2. 2 Model Penelitian Karakteristik Inovasi Penggunaan Mobile Banking
Sumber : (Al-Jabri & Sohail, 2012)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Relative Advantage* (keuntungan relatif) dan *Compatibility* (kesesuaian) memiliki pengaruh pada penggunaan *mobile banking* di Arab Saudi. Sedangkan *Complexity* (kerumitan), *trialability* (uji coba) dan *perceived risk* (resiko) berdampak negatif terhadap niat menggunakan *mobile banking* di Arab Saudi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak seluruh atribut pada Teori Difusi Inovasi (Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) sesuai dengan kondisi penggunaan transaksi finansial secara online pada saat ini.

Faktor yang digunakan hanya sebatas Teori Difusi inovasi saja, variabel tambahan yang akan meningkatkan kemampuan kita untuk memahami penggunaan aktual dan memprediksi niat penggunaan yang lebih akurat perlu dikaji lebih dalam. Karena model penelitian ini menjelaskan kurang dari setengah varian variabel dependen yang ada, maka perlu penambahan variabel seperti self efficacy, technical support, dan dukungan pemerintah ke dalam model penelitian. Variabel moderat seperti usia, pendidikan, dan

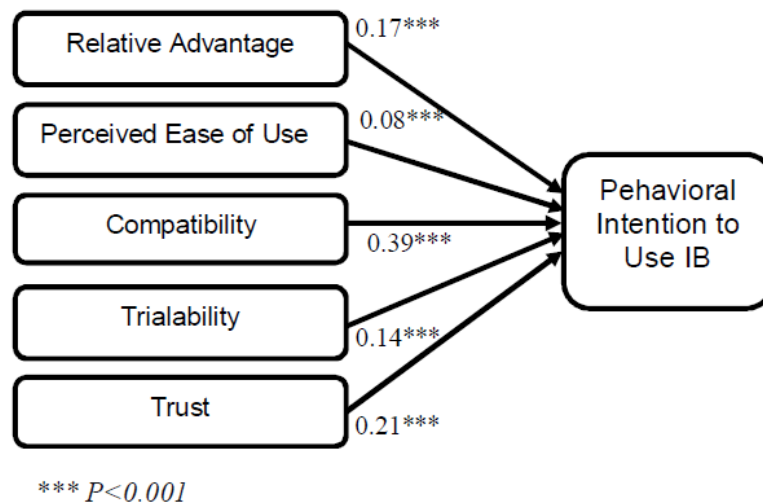
pengalaman juga dapat menambah wawasan lebih banyak terhadap temuan studi masa depan. Penelitian ini baru sebatas penggunaan transaksi finansial secara online (*mobile banking*) belum dijelaskan bentuk niatnya seperti apa.

B. Evaluasi Penggunaan Layanan Internet Banking Pada Konsumen di Yaman -

(Ajam & Nor, 2013)

(Ajam & Nor, 2013) pada penelitiannya yang berjudul *Evaluation Of Internet Banking Service Adoption Among Yemeni Customers* mengkaji isu banyaknya penggunaan internet banking pada berbagai negara maju, tetapi tingkat penggunaannya pada negara berkembang masih sangat sedikit. Artinya, di negara berkembang, layanan perbankan internet belum digunakan secara maksimal. (Ajam & Nor, 2013) mengatakan adanya keterbatasan penelitian empiris tentang layanan perbankan Internet di negara-negara berkembang. Ada kebutuhan yang jelas untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi niat pelanggan untuk mengadopsi Internet banking. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 1286 responden yang menggunakan layanan *mobile banking*. Sebanyak 85,4% responden adalah laki-laki dan pengguna internet banking yang berusia muda sebanyak 65% dari jumlah keseluruhan responden berusia antara 36 dan 18 tahun.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan perbankan Internet. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam mempengaruhi niat pelanggan untuk mengadopsi layanan internet banking sangat penting. Penelitian ini memperluas Teori Difusi Inovasi dengan *Trust* (kepercayaan). Faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah : *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Trialability*, *Perceived Easy Of Use*, dan *Trust*. Gambar 2.3 menuangkan model peneliti mengenai penggunaan *internet banking* di negara berkembang yaitu Yaman.



Gambar 2. 3 Model Penelitian Penggunaan Internet Banking
Sumber : (Ajam & Nor, 2013)

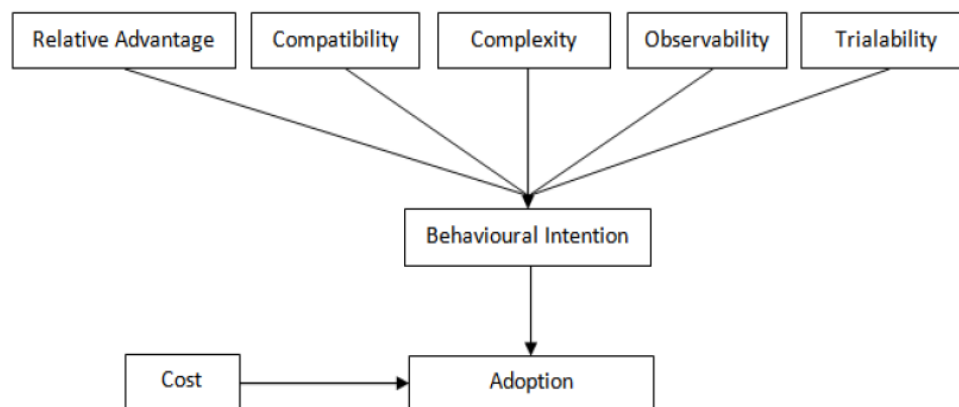
Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan faktor dikaji mendukung niat untuk menggunakan layanan internet banking di Yaman. Kesesuaian dianggap faktor yang paling berpengaruh pada niat penggunaan layanan internet banking. Temuan menunjukkan bahwa kepercayaan menggunakan internet banking cukup tinggi dan dianggap sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi niat tersebut, karena tingkat ketidakpastian transaksi finansial secara online lebih tinggi daripada pada cara tradisional. Hal ini menunjukkan bahwa tiga variabel pada Teori Difusi Inovasi masih relevan dengan kondisi penggunaan layanan internet banking di Yaman pada saat ini.

Karena studi ini telah dilakukan di Republik Yaman yang termasuk pada kategori negara berkembang untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan konsumen terhadap internet banking, penting untuk mengenali batasan budaya nasional dari temuan ini. Hal ini karena perbedaan budaya telah memainkan peran penting dalam mempengaruhi individu sehubungan dengan bagaimana orang merespons ketidakpastian. Dengan kata lain, penggunaan internet banking oleh pelanggan secara tidak langsung dipengaruhi oleh perbedaan budaya. Namun, fenomena ini membutuhkan investigasi dan validasi lebih lanjut. Oleh karena itu, replikasi penelitian ini pada skala yang lebih luas dengan budaya nasional yang berbeda sangat penting untuk generalisasi lebih lanjut dari temuan ini. Penelitian ini baru sebatas mengukur niat untuk menggunakan layanan internet banking. Belum dijelaskan bentuk realisasinya seperti apa.

C. Peran Atribut Inovasi dalam Menjelaskan Penggunaan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi *Mobile* di India - (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)

(Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) pada penelitiannya yang berjudul *Role of Innovation Attributes in Explaining the Adoption Intention for the Interbank Mobile Payment Service in an Indian Context* menyatakan bahwa adanya isu tentang tantangan besar bagi India untuk dapat mengurangi penggunaan uang tunai, sekaligus mendorong penyebaran dan penggunaan ponsel. Dengan adanya isu tersebut maka peneliti memiliki pertanyaan mendasar pada penelitiannya, yaitu : Apa saja faktor-faktor yang mendorong konsumen untuk menggunakan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile? Bagaimana kita bisa menilai rendahnya tingkat penggunaan teknologi ini? Apakah hanya kurangnya kognisi? Menurut peneliti, tidak ada studi empiris atau laporan ahli yang tersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan ini. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 330 responden. Setelah menerima kuesioner, ditemukan bahwa tujuh kuesioner tidak lengkap. Untuk kepentingan akurasi data dan reliabilitas, ketujuh kuesioner ini dibuang, dan total 323 kuesioner dikenai analisis lebih lanjut. Responden adalah warga dari empat wilayah di India, yaitu : utara (Delhi City), timur (Kota Kolkata), barat (Kota Mumbai) dan selatan (Bangalore). Sebanyak 53,6% responden adalah laki-laki dan pengguna internet banking yang berusia muda sebanyak 80% dari jumlah keseluruhan responden berusia antara 44 dan 18 tahun.

Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris peran atribut inovasi pada penerapan teknologi Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile dalam konteks India. Dengan menggunakan atribut dari teori inovasi Rogers, bersama dengan satu atribut lain yaitu : *Compatibility, Relative Advantage, Complexity, Trialability, Cost, Observability*. Gambar 2.4 menuangkan model peneliti mengenai penggunaan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile di negara berkembang yaitu India.



Gambar 2. 4 Model Penelitian Karakteristik Inovasi Penggunaan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile di India

Sumber : (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)

Sebanyak tujuh hipotesis dirumuskan dan diuji untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Adoption and Behavioral Intention). Seperti yang dikemukakan, data tersebut menegaskan bahwa keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability* memiliki dampak signifikan terhadap niat perilaku konsumen yang ditargetkan dalam konteks Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile. Sedangkan biaya dianggap tidak berpengaruh pada penggunaan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile di India. Hal ini menunjukkan bahwa tiga variabel pada Teori Difusi Inovasi masih relevan dengan kondisi penggunaan Layanan Pembayaran Antar Bank dengan Teknologi Mobile di India pada saat ini.

Peneliti masa depan mungkin berfokus pada faktor budaya dan yang lebih penting lagi adalah mengumpulkan data dari lebih banyak kota di negara ini untuk menjelaskan perbedaan penggunaan aplikasi ini. Selain itu, peneliti masa depan mungkin ingin menyelidiki isu-isu seperti budaya dengan menggunakan data kualitatif yang mungkin juga berdampak cukup besar pada penggunaan inovasi pembayaran semacam itu.

D. Investigasi Pendorong Keputusan Penggunaan Internet Banking Dengan Perbandingan Tiga Kerangka Alternatif - (Gounaris & Koritos, 2008)

(Gounaris & Koritos, 2008) pada penelitiannya yang berjudul *Investigating The Drivers Of Internet Banking Adoption Decision A Comparison Of Three Alternative Frameworks* berargumen bahwa meskipun ATM merupakan saluran distribusi kedua yang paling banyak digunakan untuk menarik uang, selama sepuluh tahun terakhir, internet banking telah menjadi jalur distribusi perbankan utama untuk layanan perbankan

di banyak negara. Terutama karena internet banking memfasilitasi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang ada dengan cara yang hemat biaya. Namun, untuk mendapatkan manfaat yang maksimal dari internet banking, bank harus memiliki pemahaman yang baik mengenai kebutuhan pelanggan ritel. Pemahaman ini melampaui desain produk dan layanan perbankan. Data berasal dari pengguna dan non-pengguna internet banking yang dilakukan melalui survei online. Untuk pengguna, peneliti menghubungi empat bank terkemuka di Yunani, yang terdiri dari 73% (atau 165.000 pelanggan) dari semua pengguna internet banking di Yunani. Sedangkan pada non-pengguna, peneliti menghubungi 1.085 mahasiswa pascasarjana bisnis dan manajemen yang menggunakan internet namun tidak memiliki pengalaman internet banking sebelumnya. Survei dilakukan dengan kusioner online. Sebanyak 55,6% responden adalah laki-laki dan pengguna internet banking yang berusia muda sebanyak 70% dari jumlah keseluruhan responden berusia antara 45 dan 18 tahun.

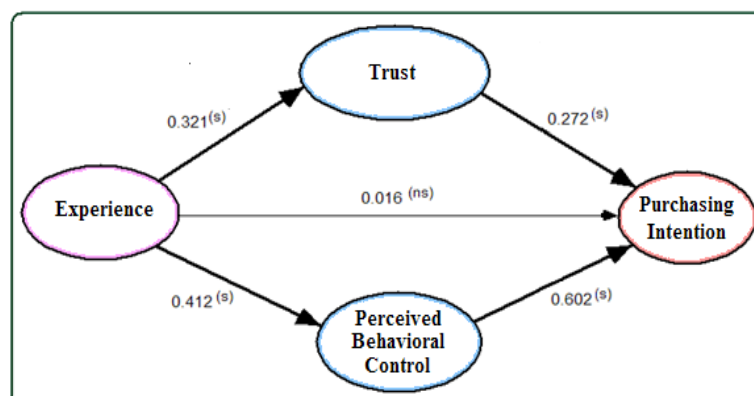
Penelitian ini berusaha membandingkan melalui bukti empiris, dua model yang diadopsi secara luas *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Diffusion of Innovation* (DOI) terhadap *Perceived Characteristic Of Innovation* (PCI) untuk memeriksa mana yang lebih baik dalam memprediksi penggunaan internet banking oleh konsumen. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa PCI secara signifikan lebih baik daripada TAM dan DOI dalam memprediksi penggunaan konsumen pada internet banking, sedangkan penambahan faktor demografi konsumen dan psikografi dapat memperbaiki kemampuan prediksi model secara keseluruhan. Pada Model *Perceived Characteristic Of Innovation* (PCI) terdapat tiga atribut dari Teori *Diffusion of Innovation* (DOI), yaitu : keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability*. Hal ini menunjukkan bahwa tiga variabel pada Teori Difusi Inovasi akurat dalam memprediksi penggunaan internet banking.

Keterbatasan pada penelitian ini mencakup sifat acak sampel non-pengguna internet banking. Karakteristik inovasi non-kegunaan merupakan prediktor penting adopsi konsumen terhadap inovasi berbasis teknologi.

E. Peran Kontrol Perilaku Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Sebagai Mediator Pengalaman Terhadap Niat Pembelian Online, Studi : Pemuda Di Kota Denpasar (Indonesia)

(Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) pada penelitiannya yang berjudul *The Role Of Perceived Behavioral Control And Trust As Mediator Of Experience On Online Purchasing Intentions Relationship A Study On Youths In Denpasar City (Indonesia)* menyatakan bahwa perkembangan pengguna internet di dunia semakin meningkat pesat. Termasuk di Indonesia yang berada di peringkat empat pada jajaran negara-negara di Asia. Perkembangan teknologi Web 2.0 telah memicu pesatnya pertumbuhan komunitas online, misalnya Facebook, yang merupakan komunitas online global terbesar. Ini menampung lebih dari 200 juta pengguna di seluruh dunia. Dengan adanya perkembangan internet yang pesat, hal ini berpengaruh pada transaksi pembelian secara online. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data tentang pemuda di Kota Denpasar yang pernah melakukan transaksi pembelian secara online. Sebanyak 150 responden dipilih menggunakan *convenience sampling* di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Denpasar. Seluruh responden pada penelitian ini adalah laki-laki yang berusia muda.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap niat beli secara online yang dimediasi oleh *perceived behavioral control* dan *trust*. Peneliti memiliki dugaan atau hipotesis pada penelitian ini, yaitu : pengalaman pembelian sebelumnya yang lebih baik akan dapat meningkatkan niat beli secara online, *perceived behavioral control* mampu memediasi pengaruh pengalaman pada niat beli dan peran kepercayaan sebagai mediator terhadap hubungan pengalaman dan niat beli secara Online. Gambar 2.5 menuangkan model peneliti mengenai niat beli pada transaksi online di negara berkembang yaitu Indonesia.



Gambar 2. 5 Model Penelitian Pembentukan Niat Dalam Belanja Online
(Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Behavioral Control* dan *Trust* dapat membentuk niat seseorang untuk melakukan transaksi pembelian secara online. Sedangkan pengalaman tidak memiliki pengaruh terhadap niat seseorang untuk melakukan transaksi pembelian secara online. Konteks online penting untuk ditekankan karena adanya tekanan pembelian online pada kepercayaan dan persepsi variabel kontrol perilaku. Jadi dengan kontrol perilaku dan kepercayaan yang dirasakan, mereka akan memperkuat niat pemuda dalam menggunakan transaksi online.

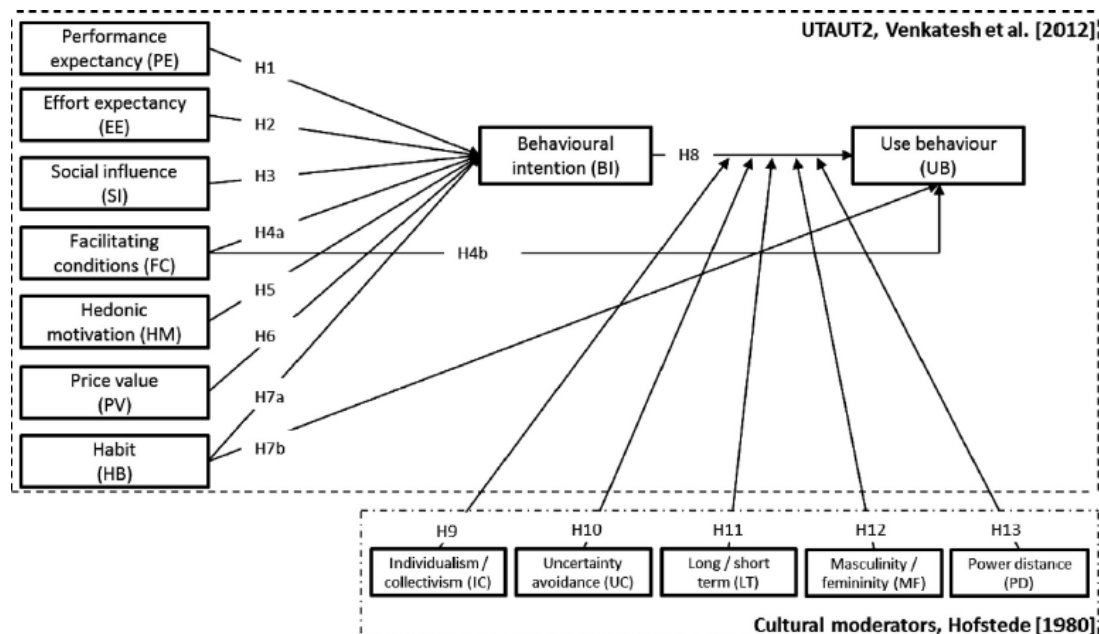
Ada beberapa keterbatasan penelitian ini yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut dan penelitian tambahan. Penelitian ini hanya berkaitan dengan sampel pemuda dengan status hanya sebagai siswa, yang tidak dapat dianggap sebagai representasi populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya harus mencakup responden dari berbagai usia dan tingkat pendidikan yang berbeda. Penelitian di masa depan perlu menguji pengaruh kontrol perilaku yang dirasakan terhadap kepercayaan konsumen dan niat beli, dimana kepercayaan merupakan variabel perantara yang belum diselidiki dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya perlu meneliti perbedaan niat beli konsumen yang melakukan pembelian melalui internet dan pembelian konvensional atau melalui toko (offline).

F. Memahami Mobile Banking: Teori Gabungan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Dengan Moderator Budaya - (Baptista & Oliveira, 2015)

(Baptista & Oliveira, 2015) pada penelitiannya yang berjudul *Understanding Mobile Banking: The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Combined With Cultural Moderators* menyatakan bahwa di negara-negara berkembang terutama di Afrika, *mobile banking* dapat memainkan peran yang kuat dan memberikan cara untuk mengatasi masalah keuangan. Studi penerimaan di wilayah Afrika termasuk langka dan memberikan peluang penelitian yang besar. Model diuji dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM) dalam sebuah studi kuantitatif yang dilakukan di negara Afrika. Pengumpulan data dilakukan di Mozambik, dengan menargetkan populasi orang dewasa dengan ketentuan: (i) memiliki satu atau lebih rekening perbankan di bank nasional lokal yang menyediakan layanan Internet dan mobile banking, (ii) memiliki satu atau lebih perangkat mobile, seperti telepon genggam, smartphone, atau tablet, dengan akses internet seluler, dan (iii) memiliki satu atau lebih alamat email. Data berasal dari

1200 undangan email untuk berpartisipasi dalam survei dikirim pada bulan Juli 2014, dengan menggunakan *hyperlink* yang hanya bisa digunakan satu kali. Setelah 12 minggu, pada akhir September 2014, sebanyak 252 jawaban yang valid telah dikumpulkan, mencapai tingkat respons akhir sebesar 21%. Hampir 71% responden adalah pria, 75% berusia di atas 35 tahun, dan 43% dengan gelar sarjana.

Tujuan dari penelitian ini adalah menyelidiki pengaruh langsung faktor penentu penerimaan mobile banking dengan menggunakan model terpadu untuk menguji teori penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT2) di berbagai negara, kelompok usia, dan teknologi, mengidentifikasi faktor-faktor yang relevan untuk memperluasnya. Kemudian, moderator budaya dimasukkan dalam model untuk mengevaluasi dampak budaya terhadap penggunaan mobile banking. Gambar 2.6 menuangkan model peneliti mengenai penggunaan mobile banking di negara berkembang yaitu Afrika.



Gambar 2. 6 Model Penelitian Budaya Mempengaruhi Penggunaan Teknologi
(Baptista & Oliveira, 2015)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan kinerja, motivasi hedonis, dan kebiasaan ditemukan sebagai anteseden perilaku yang paling signifikan. Untuk menjelaskan perilaku penggunaan mobile banking pengaruh budaya terhadap niat berperilaku dan perilaku penggunaan adalah pendorong yang paling penting. Kolektivisme, penghindaran ketidakpastian, jangka pendek dan jarak kekuatan ditemukan sebagai moderator budaya

yang paling signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa niat menggunakan dan penggunaan aktual dari mobile banking sangat dipengaruhi oleh budaya pada negara berkembang.

Ada beberapa keterbatasan penelitian ini yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut dan penelitian tambahan. Meskipun model Hofstede umumnya diterima sebagai kerangka nilai budaya nasional yang paling komprehensif, validitas dan keterbatasannya telah dikritik oleh beberapa peneliti. Nilai budaya dapat bervariasi di dalam, dan juga di antara negara-negara. Penelitian selanjutnya dapat menguji interaksi antara berbagai tingkat budaya dan merumuskan hipotesis spesifik yang menghubungkan tingkat yang berbeda secara bersamaan. Penelitian perlu dikaji lebih dalam untuk mengkonfirmasi temuan utama peneliti tentang adanya efek tidak signifikan dari niat perilaku terhadap perilaku penggunaan, pada rentang yang lebih luas dari individu di berbagai negara, lingkungan, kelompok budaya, dan teknologi yang berbeda.

BAB III

KONSEPTUAL MODEL

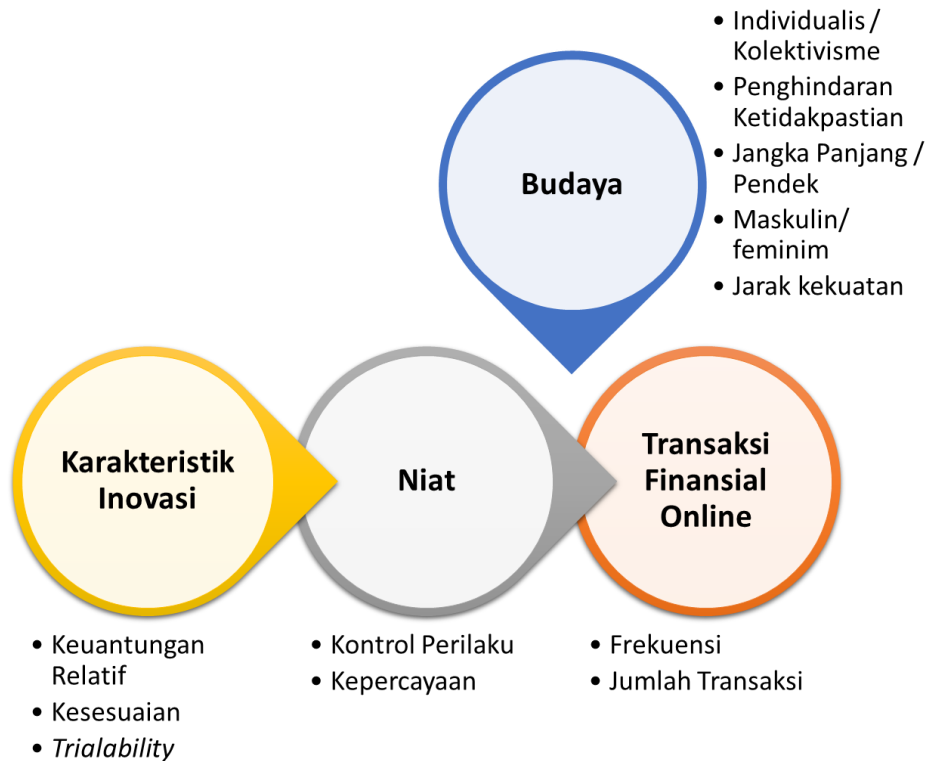
Bagian ini menyangkan model konseptual yang digunakan oleh peneliti, analisis domain, serta proposisi yang muncul pada penelitian ini.

3.1 Model Konseptual

Model yang akan dikembangkan dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai kerangka konseptual – yaitu penjelasan secara menyeluruh mengenai teori yang menjadi acuan dasar penelitian dimana teori tersebut dipadukan dengan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya sehingga didapatkan gagasan yang dapat dikaji lebih lanjut.

Fokus dari penelitian ini adalah untuk menelusuri lebih lanjut keuntungan, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan dari penggunaan transaksi finansial secara online serta alasan mereka untuk terus menggunakan transaksi finansial secara online walaupun dipengaruhi oleh budaya. Beberapa penelitian mengenai penggunaan transaksi finansial secara online dirasa memiliki keuntungan, kesesuaian dan *trialability* dilakukan oleh (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Gounaris & Koritos, 2008) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) (Ajam & Nor, 2013). Model utama penelitian tersebut menggunakan Teori Difusi Inovasi dimana karakteristik inovasi dipengaruhi oleh keuntungan, kesesuaian dan *trialability* dalam menggunakan transaksi finansial secara online. Niat dalam menggunakan transaksi finansial secara online dibentuk oleh kontrol perilaku yang sesuai dengan Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002) yang didukung oleh (Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016) dan juga kepercayaan merupakan faktor dominan dalam niat perilaku dalam layanan elektronik (Flavián et al., 2006) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013). Kontrol perilaku persepsian terdiri dari *Self-Confidence* (keyakinan diri sendiri), kondisi fasilitas (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) dan dorongan pemerintah (Tan & Teo, 2000). Dari niat dalam menggunakan transaksi finansial secara online, muncul bukti nyata perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Perilaku penggunaan transaksi finansial secara online tidak lepas dari frekuensi serta jumlah transaksi yang dilakukan (Baptista & Oliveira, 2015) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Budaya dapat

mempengaruhi eksekusi dari niat menjadi perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Budaya nasional dicerminkan oleh individualis/kolektivisme, penghindaran ketidakpastian, pemikiran jangka panjang / pendek, sikap maskulin / feminim dan jarak kekuatan yang dilakukan oleh pengguna transaksi finansial secara online seperti yang telah diteliti oleh (Baptista & Oliveira, 2015).



Gambar 3. 1 Konseptual Model

Penelitian kualitatif berfokus pada proses yang terjadi dalam masa penelitian berlangsung, sehingga hal ini berarti bahwa penelitian kualitatif tidak dapat dibatasi. Berdasarkan studi literatur dan fenomena yang terjadi di lapangan, secara umum konstruk model penelitian ini dibangun seperti gambar 3.1.

3.2 Analisis Domain

Setelah peneliti masuk pada objek penelitian yang berupa situasi sosial dimana objek tersebut terdiri atas *place*, *actor*, dan *activity*, tahapan berikutnya adalah melaksanakan observasi terhadap partisipan, mencatat atau merekam hasil observasi dan wawancara, serta melakukan observasi deskriptif. Langkah pertama dalam penelitian kualitatif sendiri merupakan analisis domain.

Analisis domain dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh mengenai situasi sosial atau objek yang diteliti. Hasilnya berupa gambaran umum mengenai objek yang diteliti dimana hal tersebut belum pernah diketahui. Domain-domain atau kategori situasi sosial yang diteliti ditemukan melalui tahapan ini dengan informasi yang masih tampak sebatas pada permukaan saja. Pada penelitian ini, ada empat domain yang digunakan yaitu:

1. Domain Karakteristik Inovasi

Domain ini digunakan untuk mengetahui keuntungan, kesesuaian serta *trialability* yang mungkin didapatkan dari penggunaan transaksi finansial secara online. Hal yang perlu digali adalah tipe keuntungan, kesesuaian serta *trialability* yang mungkin didapatkan dari penggunaan transaksi finansial secara online.

2. Domain Niat

Domain ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kontrol perilaku persepsian dan kepercayaan pada niat pengguna dalam menggunakan transaksi finansial secara online.

3. Domain Budaya

Domain ini digunakan untuk mengetahui budaya yang ada dinegara berkembang pada pengguna transaksi finansial secara online. Hal yang dapat digali dari domain ini adalah individualis/kolektivisme dan adanya kecenderungan penghindaran ketidakpastian yang dirasakan.

4. Domain Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Domain ini digunakan untuk mengukur realisasi penggunaan transaksi finansial secara online. Hal tersebut dicerminkan dengan frekuensi serta jumlah transaksi yang dilakukan.

Tabel 3.1 menunjukkan lembar kerja analisis domain yang membantu agar memudahkan peneliti dalam melakukan analisis domain terhadap data-data yang telah terkumpul dari hasil observasi, pengamatan, dan dokumentasi.

Tabel 3. 1 Lembar Kerja Analisis Domain

No	Included Term/ Rincian Domain	Hubungan Semantik	Cover Term/Domain
1	Keuntungan Relatif	Atribut	Karakteristik Inovasi

	Kesesuaian		
	<i>Trialability</i>		
2	Kontrol Perilaku Kepercayaan	Membentuk	Niat
	Individualis / Kolektivisme		
	Penghindaran		
3	Ketidakpastian Jangka Panjang / Pendek Maskulin / Feminim Jarak Kekuatan	Atribut	Budaya
4	Frekuensi Jumlah Transaksi	Atribut	Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Dari lembar kerja domain yang telah disajikan sebelumnya, semua rincian domain yang sejenis dikelompokkan (*include term*). Selanjutnya *include term* tersebut dimasukkan dalam tipe hubungan semantik sehingga dapat ditentukan domainnya. Dalam penelitian ini, penentuan domain dan rincian domain didasarkan pada kajian pustaka dan fenomena yang terjadi dalam masyarakat seputar keuntungan, kesesuaian *trialability* serta budaya yang ada di negara berkembang pada penggunaan transaksi finansial secara online. Tabel 3.2 memaparkan lebih rinci domain serta unsur dari penelitian.

Tabel 3. 2 Rincian Domain dan Unsur Penelitian

No	Domain dan Elemen Dalam Domain	Unsur	Penggunaan Instrumen Pertanyaan Wawancara
1	Karakteristik Inovasi	Keseluruhan	instrumen pertanyaan mengenai keuntungan relatif, kesesuaian serta <i>trialability</i> dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) (Moore & Benbasat, 1991) (Ajam & Nor, 2013) (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)
	Keuntungan Relatif	Kontrol	Pertanyaan tentang kontrol keuangan yang dapat dilakukan pada saat

		penggunaan transaksi finansial secara online
	Kenyamanan	Pertanyaan tentang rasa nyaman yang diperoleh pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
	Efisien	Pertanyaan tentang jumlah biaya dan waktu yang dibutuhkan pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
Kesesuaian	Kebutuhan	Pertanyaan tentang adanya pemenuhan kebutuhan individu pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
	Gaya Hidup	Pertanyaan tentang adanya kesesuaian gaya hidup individu pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
<i>Trialability</i>	<i>Trialability</i>	Pertanyaan tentang adanya rasa ingin mencoba transaksi finansial secara online
Niat	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai niat dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016)	
2	Kontrol Perilaku	<i>Self-Confidence</i> Pertanyaan tentang kepercayaan diri individu dalam menggunakan transaksi finansial secara online
	Kondisi Fasilitas	Pertanyaan tentang kondisi fasilitas dalam penggunaan transaksi finansial secara online

3	Kepercayaan	Dukungan Pemerintah	Pertanyaan tentang dukungan pemerintah dalam penggunaan transaksi finansial secara online
		Integritas	Pertanyaan tentang adanya integritas perusahaan penyedia transaksi finansial secara online
		Kebajikan	Pertanyaan tentang adanya kebajikan pada perusahaan penyedia transaksi finansial secara online
	Budaya	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai budaya yang berkembang di masyarakat dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Hofstede, 1980) (Baptista & Oliveira, 2015) (Mahfuz, Hu, & Khanam, 2016)	
	Individualis / Kolektivisme	Individualis / Kolektivisme	Pertanyaan tentang adanya sikap individualis / kolektivisme pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Penghindaran Ketidakpastian	Penghindaran Ketidakpastian	Pertanyaan tentang adanya sikap penghindaran ketidakpastian pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Jangka Panjang / Pendek	Jangka Panjang / Pendek	Pertanyaan tentang adanya pemikiran jangka panjang / jangka pendek pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Maskulin / Feminim	Maskulin / Feminim	Pertanyaan tentang sikap feminim atau maskulin pada penggunaan transaksi finansial secara online

4	Jarak Kekuatan	Jarak Kekuatan	Pertanyaan tentang dampak kekuatan pemimpin pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai budaya yang berkembang di masyarakat dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Baptista & Oliveira, 2015) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)	
	Frekuensi	Frekuensi	Pertanyaan tentang berapa banyak frekuensi penggunaan transaksi finansial secara online dalam satuan waktu (sehari/seminggu)
	Jumlah Transaksi	Jumlah Transaksi	Pertanyaan tentang berapa jumlah transaksi yang dilakukan pada penggunaan transaksi finansial secara online dalam satuan waktu (sehari/seminggu)

3.3 Proposisi

Proposisi adalah istilah yang digunakan untuk kalimat pernyataan yang memiliki arti penuh dan utuh. Hal ini berarti suatu kalimat harus dapat dipercaya, disangsikan, disangkal, atau dibuktikan benar tidaknya. Singkatnya, proposisi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang dapat dinilai benar atau salah. Menurut KBBI (2018) Proposisi adalah rancangan usulan; Ungkapan yang dapat dipercaya, disangsikan, disangkal, atau dibuktikan benar-tidaknya. Dalam penelitian ini, terdapat dua proposisi yaitu proposisi minor dan proposisi mayor.

3.3.1 Proposisi Minor

Proposisi minor merupakan pernyataan bermakna dari setiap kategori utama yang digunakan pada penelitian berdasarkan informasi yang ada. Proposisi minor pada penelitian ini adalah:

1. Adanya keuntungan, kesesuaian, serta *trialability* (Karakteristik Inovasi) yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online.

2. Niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online dapat mempengaruhi realisasi penggunaan transaksi finansial secara online itu sendiri.
3. Budaya nasional mampu mempengaruhi realisasi niat menjadi perilaku nyata penggunaan transaksi finansial secara online.

3.3.2 Proposisi Mayor

Proposisi Mayor merupakan pernyataan simpulan secara umum berdasarkan kesimpulan yang diperoleh pada proposisi minor. Pada tahap ini dibuat kesimpulan secara umum berdasarkan proposisi minor yang telah ditemukan pada penelitian.

1. Penggunaan transaksi finansial secara online diduga dipengaruhi adanya keuntungan, kesesuaian dengan kebutuhan dan gaya hidup serta *trialability* yang didapat oleh pengguna.
2. Penggunaan transaksi finansial secara online diduga dipengaruhi adanya budaya yang berkembang di masyarakat.

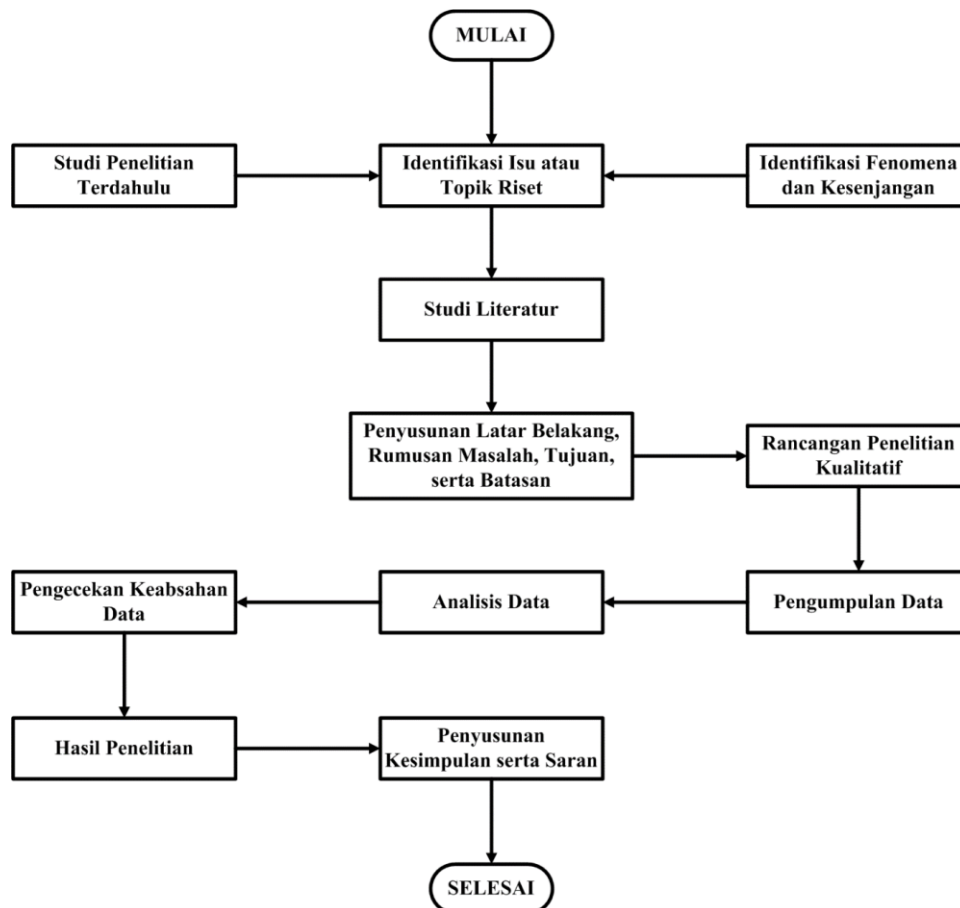
BAB IV

METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan langkah-langkah yang dilakukan dari awal hingga penelitian selesai. Secara garis besar, bab ini dibagi menjadi dua bagian yaitu tahapan dari penelitian dan waktu pengerjaan latihan.

4.1 Tahapan Penelitian

Riset dengan menggunakan metode Ilmiah merupakan sebuah riset yang terstruktur dengan tahapan-tahapan yang jelas dan sistematis (Jogiyanto, 2008). Berikut adalah tahapan penelitian yang digambarkan melalui bagan berikut ini :



Gambar 4. 1 Gambar Tahapan Penelitian

Berikut ini adalah penjelasan mendetail dari tahapan-tahapan penelitian yang dituangkan sebelumnya.

4.1.1 Identifikasi Isu dan Topik Riset

Sebuah riset atau penelitian dimulai dengan mengangkat isu yang ada (ini menjawab pertanyaan apa yang akan diteliti). Isu dari sebuah riset sebaiknya berawal dari fenomena yang terjadi dimasyarakat. Isu dari riset sebagai permasalahan riset terjadi karena adanya gejala dari masalahnya. Gejala dari masalah ini disebut juga dengan latar belakang masalah. Supaya hasil riset menarik untuk dibaca, latar belakang masalah sebaiknya ditulis dengan bentuk suatu cerita konteks. Pada tahapan ini dilakukan identifikasi isu untuk mendapatkan informasi mengenai topik penelitian yang sudah dipilih yang bertujuan untuk menemukan permasalahan dari fenomena transaksi finansial secara online yang terjadi di Indonesia. Pada penelitian ini didapatkan temuan masalah dan celah penelitian mengenai penggunaan transaksi finansial secara online yang dipengaruhi oleh budaya yang ada di negara berkembang, khususnya Indonesia.

4.1.2 Studi Literatur

Tahapan studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan data pendukung mengenai teori-teori yang mendukung penelitian, penelitian terkait, serta metode yang banyak digunakan untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini. Pemahaman terhadap literatur bertujuan untuk menyusun dasar teori terkait dalam melakukan penelitian mengenai keuntungan, keseusian serta *trialability* penggunaan transaksi finansial secara online serta adanya budaya yang mempengaruhi penggunaan transaksi finansial secara online. Literatur ini dapat membantu peneliti mulai dari latar belakang, perumusan masalah hingga perancangan model penelitian. Pembahasan studi literatur dan kajian pustaka seperti yang dijelaskan pada bab dua.

4.1.3 Penyusunan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, dan Batasan Penelitian

Latar belakang penelitian disusun setelah dilakukan kajian fenomena yang ada dalam masyarakat dan juga penelitian terdahulu. Kemudian rumusan masalah yang merupakan hasil dari indentifikasi masalah dengan mengamati fenomena yang terjadi di masyarakat serta studi literatur dirumuskan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus. Lalu tujuan penelitian ditetapkan agar penelitian dapat terarah. Setelah itu, kontribusi penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat dan bisnis ditetapkan sehingga dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Diperlukan juga

batasan penelitian agar penelitian fokus sesuai dengan kebutuhan sehingga hasil optimal. Pembahasan dari ketiga poin ini dilakukan pada bab satu.

4.1.4 Rancangan Penelitian Kualitatif

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan perspektif kajian sistem informasi. Alasan menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, dan menggali lebih luas implikasi dari fenomena penggunaan transaksi finansial secara online yang terjadi di Indonesia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Rancangan penelitian kualitatif ini merujuk pada acuan teoritis yang ditulis John W. Creswell (2015) dalam bukunya yang berjudul “Penelitian Kualitatif dan Desain Riset” dan buku Sugiyono (2016) dengan judul “Memahami Penelitian Kualitatif”.

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna dan pemahaman dari dalam, penalaran, definisi suatu situasi tertentu dalam konteks tertentu, dan lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat. Proses adalah hal yang dipentingkan dalam pendekatan kualitatif dibandingkan dengan hasil akhir. Oleh karena itu urutan kegiatan dapat diubah-ubah bergantung pada kondisi dan gejala-gejala yang ditemukan. Tujuan dari penelitian kualitatif biasanya berkaitan dengan hal yang bersifat praktis.

4.1.4.1 Setting Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah diangkat pada bab pendahuluan, penelitian dilakukan di Indonesia sebagai negara yang memiliki penetrasi penggunaan transaksi finansial secara online yang belum maksimal. Total populasi yang ada di Indonesia berjumlah 255,4 juta jiwa yang terbagi menjadi masyarakat perkotaan sebanyak 44.1% dan masyarakat pedesaan 55.9%. Namun Internet baru digunakan oleh 35.4% (90.5 juta jiwa) dari populasi dengan pembagian masyarakat perkotaan sebanyak 51.5% dan masyarakat pedesaan 22.7%. Berdasarkan konten yang paling sering dijunjungi, pengguna internet paling sering mengunjungi web *onlineshop* sebesar 82,2 juta atau 62%. Dan konten media sosial yang paling banyak dikunjungi adalah Facebook sebesar 71,6 juta pengguna atau 54% dan urutan kedua adalah Instagram sebesar 19,9 juta pengguna atau 15% (APJII, 2016). Akan tetapi tidak semua pengguna internet melakukan transaksi

online, karena hanya 29% orang (26.3 juta jiwa dari total yang koneksi internet) yang memanfaatkan internet untuk transaksi online. Dengan kata lain, dari seluruh populasi masyarakat Indonesia, hanya 39% masyarakat perkotaan dan 11.1% masyarakat pedesaan yang melakukan transaksi online (MARS 2016). Perilaku pengguna internet di Indonesia dituangkan pada gambar 4.2 dijadikan acuan untuk menetapkan *setting* lokasi, waktu, serta informan penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kota Surabaya berdasarkan pertimbangan bahwa Surabaya merupakan kota dengan jumlah penduduk terbesar nomor dua di Indonesia yang memiliki ketersediaan akses internet yang baik serta pertimbangan bahwa sebagai besar penduduknya telah mengenal dan menggunakan internet.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama lima bulan dari Februari hingga Juni 2018. Keterangan lebih jelasnya serta rincian waktu tahapan penelitian lain dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian.



Gambar 4. 2 Gambar Perilaku Pengguna Internet di Indonesia (APJII, 2016)

1.1.4.2 Setting Informan Penelitian

Informan yang dipilih dalam penelitian kualitatif harus memiliki informasi yang cukup mengenai fenomena yang akan diteliti sehingga peneliti dapat memahami fenomena sesuai dengan objek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan

adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Teknik purposeful memiliki arti bahwa sampel tidak dimaksudkan untuk mewakili populasi, melainkan untuk mewakili informasi. Artinya ketika peneliti kualitatif hendak meneliti suatu masyarakat di suatu wilayah, maka informan yang dapat diambil boleh terbatas yang penting informasinya dianggap sudah mewakili informasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, purposive sampling terkait dengan pertanyaan riset yaitu penggunaan transaksi finansial secara online ditengah budaya nasional yang ada dengan meninjau keuntungan, kesesuaian serta *trialability* penggunaan transaksi finansial secara online.

Penentuan partisipan/informan dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan perhitungan statistik. Penentuan partisipan dapat dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (Sugiyono, 2016). Dalam pendekatan fenomenologi, partisipannya beragam mulai dari 1 hingga 325, atau 3 hingga 10 individu (Creswell, 2015). Pada penelitian ini, setting informan penelitian dibagi menjadi empat kategori. Kualifikasi informan penelitian pada masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

1. Informan yang menggunakan transaksi finansial secara online untuk membeli barang atau jasa (**X1**)

Informan yang termasuk dalam kategori informan yang menggunakan transaksi finansial secara online untuk membeli barang atau jasa (X1) adalah seseorang atau kelompok orang yang mau melakukan transaksi keuangan melalui internet untuk membeli barang ataupun menggunakan jasa. Informan pada kategori X1 memiliki kekuasaan atau kebebasan untuk membelanjakan atau menentukan arah finansialnya sendiri. Informan pada kategori X1 bebas menentukan sesuai keinginan, tanpa pengaruh kekuasaan orang lain.

2. Informan yang berkompeten dibidang transaksi finansial yang memahami sistem informasi (**X2**)

Informan yang masuk dalam kategori ini adalah seseorang yang ahli (expert) dalam bidang keuangan atau ekonomi. Informan X2 diperlukan untuk memaparkan keuntungan, kesesuaian serta *trialability* sebagai bahan pertimbangan dalam memunculkan niat menggunakan transaksi finansial secara online. Informan dalam

kategori X2 mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai keuangan, ekonomi dan transaksi finansial secara online. Orang yang dapat masuk dalam kategori X2 merupakan seorang praktisi yang mendalami transaksi finansial secara online.

3. Informan yang berkompeten di bidang psikologi dan budaya serta memahami sistem informasi (**X3**)

Informan yang masuk dalam kategori ini adalah seseorang yang ahli (*expert*) dalam bidang psikologi dan budaya. Informan X3 diperlukan untuk memaparkan pengaruh budaya nasional dalam penggunaan transaksi finansial secara online. Informan dalam kategori X3 mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai psikologi dan penggunaan teknologi. Orang yang dapat masuk dalam kategori X3 merupakan seorang peneliti, dosen atau praktisi yang mendalami psikologi dan budaya dengan minat penelitian penggunaan teknologi.

4. Informan yang tidak menggunakan transaksi finansial secara online (**X4**)

Informan yang masuk dalam kategori ini adalah seseorang yang tidak menggunakan transaksi finansial secara online. Orang yang dapat masuk dalam kategori X4 merupakan seorang yang mengetahui adanya transaksi finansial secara online, tetapi tidak menggunakannya.

Dari kualifikasi tersebut, maka informan penelitian bersifat beragam. Informan bisa merupakan ahli psikologi dengan spesialisasi budaya, ekonomi dengan spesialisasi transaksi online, pengguna transaksi finansial secara online yang bertujuan untuk membeli barang atau jasa, serta bukan pengguna transaksi finansial secara online.

1.1.4.3 Setting Instrumen Penelitian

Terdapat dua hal utama yang dapat mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu : kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Hal ini berbeda dengan penelitian kuantitatif dimana instrumen penelitian yang tervalidasi dan baik reliabilitasnya harus didukung dengan pengumpulan data secara tepat sehingga dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel. Sedangkan dalam penelitian kualitatif, peneliti juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan. Validasi peneliti sebagai instrumen penelitian meliputi validasi pemahaman metode kualitatif, penguasaan wawasan terhadap

bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian secara akademik maupun logistiknya.

4.1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan atau langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data pada sebuah penelitian dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2016). Jika dilihat dari segi settingnya, data dikumpulkan pada setting alamiah, pada sebuah eksperimen atau diskusi dan sebagainya. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan data sekunder yang merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, atau dapat dikatakan data sekunder dapat diperoleh melalui orang lain atau dokumen. Selanjutnya jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan literatur review (studi kepustakaan), observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungannya.

4.1.5.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan salah satu langkah atau tahapan dari rangkaian pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini. Penulis mengumpulkan data-data dan informasi untuk mendukung isu fenomena yang terjadi sebagai bahan penyusunan latar belakang masalah. Teori-teori terkait dengan pembahasan permasalahan yang ada, khususnya teori mengenai difusi inovasi serta budaya dan data-data lainnya juga dituangkan untuk menunjang penelitian. Data-data tersebut diperoleh dari berbagai buku, artikel yang ada di internet, jurnal-jurnal penelitian terkait, acuan penelitian terdahulu maupun sumber kepustakaan lainnya.

4.1.5.2 Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan informan sesuai dengan setting informan yang telah dijelaskan dibagian sebelumnya. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016). Seseorang dapat melihat wawancara

sebagai rangkaian langkah dalam suatu prosedur. Tahapan wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Kvale & Brinkmann, 2009):

1. Menentukan pertanyaan riset yang akan dijawab dalam proses wawancara tersebut
2. Mengidentifikasi informan yang akan diwawancarai, yang dapat menjawab dengan baik pertanyaan pertanyaan riset berdasarkan prosedur sampling purposeful yang disebutkan pada pembahasan sebelumnya
3. Menentukan model wawancara yang praktis dan dapat menghasilkan informasi yang paling berguna untuk menjawab pertanyaan riset
4. Menggunakan prosedur perekaman yang memadai ketika melaksanakan proses wawancara
5. Merancang dan menggunakan panduan proses wawancara
6. Menentukan lokasi wawancara yang tepat
7. Setelah sampai pada tempat wawancara, menjelaskan kembali maksud dan tujuan dan meminta informan mengisi formulir persetujuan
8. Pada saat proses wawancara, menggunakan prosedur wawancara yang baik

4.1.5.3 Observasi (Pengamatan)

Proses pengamatan adalah salah satu alat yang penting untuk mengumpulkan data pada penelitian kualitatif. Melakukan pengamatan berarti memperhatikan fenomena di lapangan melalui kelima indra peneliti, sering kali dengan instrumen atau perangkat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah. Pengamatan tersebut didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset (Creswell, 2015).

4.1.6 Analisis Data

Tahapan analisis data pada penelitian kualitatif dimulai dengan menyiapkan dan mengatur data untuk dianalisis, kemudian data tersebut direduksi menjadi tema melalui proses pengodean dan peringkasan kode. Tahap selanjutnya, data disajikan dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan (Creswell, 2015).

Pada studi fenomenologis, hal yang dilakukan cenderung mengikuti pendekatan terstruktur. Tahap pertama adalah menampilkan pernyataan penting dari wawancara yang kemudian dilanjutkan dengan merumuskan pernyataan bermakna dan disajikan dalam tabel. Tahap kedua adalah identifikasi kategori dilakukan dari hasil pengumpulan data

dan informasi dari informan. Pada tahap ketiga, dari identifikasi yang telah dilakukan, peneliti mengembangkan deskripsi kategori baik secara tekstural maupun struktural. Proposisi minor merupakan pernyataan bermakna dari tiap kategori utama yang digunakan pada penelitian berdasarkan informasi yang ada. Pernyataan kesimpulan tiap kategori dibuat dalam tahap ini berdasar informasi yang diperoleh pada penelitian. Proposisi mayor merupakan pernyataan kesimpulan secara umum berdasar simpulan proposisi minor. Tabel 4.1 menyangkan proses analisis data yang dilakukan pada penelitian kualitatif.

Tabel 4. 1 Tabel Analisis Data

No	Analisis dan Penyajian Data	Deskripsi
1	Organisasi Data	i. Menciptakan dan mengorganisasikan file untuk data
2	Pembacaan, memoing	i. Membaca seluruh teks, membuat catatan pinggir, membentuk kode awal
3	Mendeskripsikan data menjadi kode dan tema	i. Mendeskripsikan pengalaman personal 7. Mendeskripsikan esensi dari fenomena tersebut
4	Mengklasifikasikan data menjadi kode dan tema	7. Mengembangkan pertanyaan penting i. Mengelompokkan pernyataan menjadi unit pernyataan bermakna
5	Menafsirkan data	i. Mengembangkan deskripsi tekstural, “apa yang terjadi” i. Mengembangkan deskripsi struktural, “bagaimana fenomena tersebut dialami” 7. Mengembangkan “esensi”
6	Menyajikan, memvisualisasikan data	7. Mengajikan narasi tentang esensi dari pengalaman tersebut dalam bentuk tabel, gambar, pembahasan, atau menyajikan model visual dan teori, dan menyajikan proposisi

4.1.7 Pengecekan Keabsahan Data Penelitian

Pada tahap pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Untuk menjamin validitas internal,

peneliti meningkatkan ketekunan yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan adanya proses tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Meningkatkan ketekunan dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali apakah data yang diperoleh itu salah atau tidak. Selain itu, dilakukan triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini, dengan kata lain dilakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Sedangkan triangulasi waktu yaitu mengumpulkan data pada saat emosional narasumber normal (Sugiyono, 2016). Selanjutnya, pengecekan keabsahan yang dilakukan adalah mengadakan member checking dengan tujuan mengetahui kesesuaian data yang diperoleh antara peneliti dan informan.

Pada penelitian kualitatif *transferability* dapat dilakukan dengan cara validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian ini, peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dalam membuat laporan ini.

Tahapan pengujian *Depenability* dalam penelitian kualitatif disebut reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, uji *depenability* dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Maka pada penelitian ini dapat dilakukan pengujian oleh dewan penguji dengan menunjukkan “jejak aktivitas lapangan” pada lampiran laporan.

Tahapan pengujian *Konfirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Sebuah penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Pada penelitian ini, hasil penelitian yang dijelaskan sesuai dengan proses pengumpulan data. Peneliti juga mengkonfirmasi kembali jawaban

instrumen dengan merangkum hasil wawancara dan memutar rekaman yang telah dilakukan sebelumnya.

4.1.8 Hasil Penelitian

Pada tahap penyusunan hasil atau pembahasan, hasil dari analisis data yang telah tervalidasi diambil untuk digunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian.

4.1.9 Penyusunan Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir dalam penelitian ini yakni menganalisis dan membahas temuan keseluruhan dalam penelitian, terkait dengan hasil analisa data yang diperoleh. Tahap penyusunan kesimpulan dilakukan dengan menelaah secara keseluruhan terhadap apa yang telah dilakukan pada penelitian ini. Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil studi literatur, desain metode penelitian, validasi data, hasil analisis dan penyusunan hasil yang diperoleh dari penggunaan transaksi finansial secara online yang dipengaruhi oleh budaya di Indonesia. Dan pada tahapan ini, peneliti memberikan saran untuk peluang penelitian yang akan datang.

(Halaman sengaja di kosongkan)

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang proses dan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sehingga dapat mencapai tujuan penelitian. Bab ini berisi mengenai penjelasan gambaran umum objek penelitian yang meliputi profil dan kelayakan informan, pengumpulan data, analisis data menggunakan metode kualitatif, temuan atau hasil, pengecekan keabsahan data, kontribusi, serta keterbatasan penelitian.

5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan fenomenologi mengenai pengaruh budaya nasional dalam penggunaan transaksi finansial secara online berdasarkan kesesuaian karakteristik inovasi. Transaksi finansial secara online yang menjadi objek penelitian ini meliputi *Mobile Banking, Internet Banking, Go-Pay, G-Wallet, E-Money, TokoCash, Kartu Kredit* sebagai media pembayaran secara online yang digunakan di Indonesia. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi empat kategori yaitu pengguna yang menggunakan transaksi finansial secara online dalam kehidupan sehari-harinya, seorang yang ahli dalam bidang psikologi sosial dan memahami mengenai sistem informasi, seorang yang telah lama berkecimpung di dunia ekonomi perbankan, serta seseorang yang mempunyai account Bank, tetapi tidak menggunakan layanan transaksi finansial secara online. Adapun domisili informan meliputi kota Surabaya, Sumenep dan Nganjuk.

5.1.1 Profil Calon Informan

Berdasarkan setting informan penelitian yang telah dijelaskan pada tahapan penelitian, pemilihan karakteristik informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan dengan menggunakan pertimbangan/kriteria-kriteria tertentu. Teknik purposeful dimaksudkan bahwa sampel bukan mewakili populasi, namun mewakili informasi. Kategori informan dibagi menjadi empat yaitu pengguna yang menggunakan transaksi finansial secara online dalam kehidupan sehari-harinya, ahli dalam bidang psikologi sosial dan memahami mengenai sistem informasi, praktisi yang berkecimpung di dunia ekonomi perbankan, serta

seseorang yang mempunyai account Bank, tetapi tidak menggunakan layanan transaksi finansial secara online. Berikut adalah profil calon informan dalam penelitian ini:

5.1.1.1 Pengguna Transaksi Finansial Secara Online (X1)

Peneliti mendapatkan calon informan dengan cara mengamati rekan-rekan peneliti yang menggunakan transaksi finansial secara online. Selain itu, peneliti juga mendapatkan rekomendasi dari rekan-rekan mengenai siapa saja orang yang menggunakan transaksi finansial secara online. Berikut ini adalah profil dari calon informan pada penelitian ini:

1. Profil calon informan satu : Pengguna transaksi finansial secara online

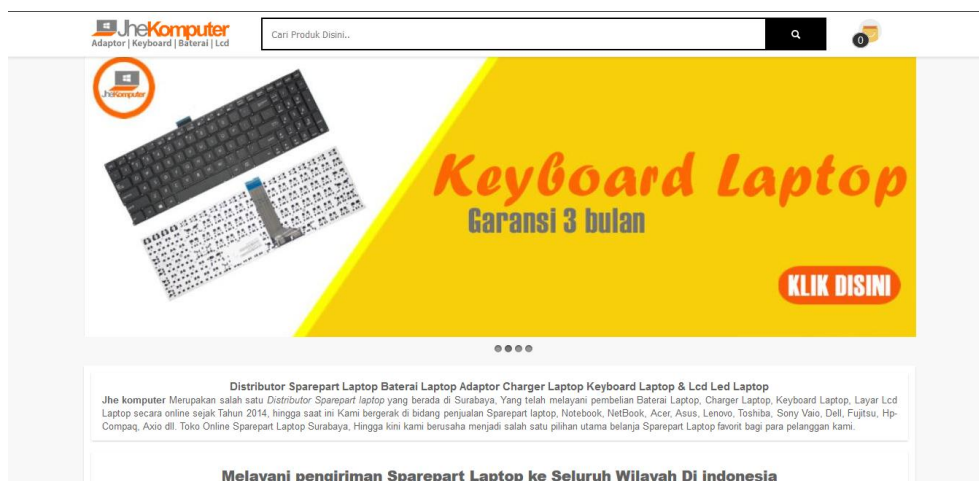


Jayang Nurdiansyah, S.Kom

31 tahun

(Wirausaha / Pemilik “Jhe Komputer”)

Calon informan adalah wirausaha di bidang penjualan Baterai Laptop, Charger Laptop, Keyboard Laptop, Layar Lcd Laptop secara online sejak tahun 2014 dan pemilik dari “jhekomputer.co.id”. Informan telah menggeluti bidang usaha ini selama kurang lebih empat tahun. Pada proses bisnisnya “jhekomputer.co.id”, sebagian besar bentuk pembayaran penjualan menggunakan layanan transfer antar bank. Omset penjualan Jhe Komputer dalam satu bulan dapat mencapai angka 60 juta rupiah.



Gambar 5. 1 Website JheKomputer
(JheKomputer, 2018)

Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Teknik Informatika di Universitas Dr Soetomo Surabaya. Informan juga menggeluti bidang internet marketing seperti BLOG, SEO, GoogleAds yang segala bentuk kompensasinya di transfer melalui bank oleh Google. Calon informan merupakan pengguna aktif dari Internet Banking Mandiri dan BCA, Mobile Banking BRI, Go-Pay, E-Money, Paypal semenjak tahun 2013.

2. Profil calon informan dua : Pengguna transaksi finansial secara online

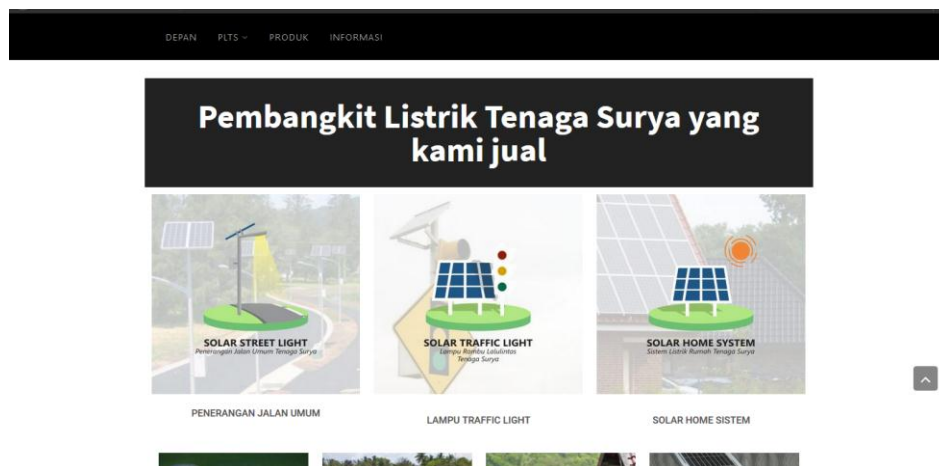


Samsul Huda, S.Kom

27 tahun

(Wirausaha / Pemilik “Solar Panel Surya”)

Calon informan adalah wirausaha di bidang Solar Panel Surya dan pemilik dari “solarpanelsurya.com”. Informan telah menggeluti bidang usaha ini selama kurang lebih lima tahun. Pada proses bisnis “solarpanelsurya.com”, segala bentuk pembayaran penjualan menggunakan layanan transfer antar bank. Sebagian besar penjualan dilakukan melalui media online dan rata-rata omset penjualan dalam sebulan sebesar 200 juta rupiah.



Gambar 5. 2 Website Solar Panel Id
(SolarPanel-Id, 2018)

Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Teknik Informatika di Universitas Dr Soetomo Surabaya. Calon informan merupakan pengguna aktif dari

Internet Banking Mandiri dan BCA, Mobile Banking Mandiri, Go-Pay, Grab-Pay, E-Money semenjak tahun 2012.

3. Profil calon informan tiga : Pengguna transaksi finansial secara online



Mufidatun Nisa'

25 tahun

(Mahasiswa Jurusan Manajemen / Fakultas Ekonomi Bisnis)

Calon Informan berasal dari Kabupaten Lamongan yang sedang menempuh pendidikan pada tingkat semester enam jurusan Manajemen - Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Dr Soetomo Surabaya. Calon informan sama sekali tidak bisa menyetir kendaraan bermotor. Segala bentuk kebutuhan informan dapat terpenuhi dengan adanya transportasi online. Untuk membeli makanan dan pergi kemana-mana informan menggunakan jasa transportasi online. Informan termasuk seseorang yang banyak bergantung pada layanan transaksi finansial secara online untuk memenuhi kebutuhannya. Calon informan merupakan pengguna aktif dari Mobile Banking BCA, Internet Banking Mandiri, Grab-Pay semenjak tahun 2016.

4. Profil calon informan empat : Pengguna transaksi finansial secara online



Imam Syafi'i Subari

28 tahun

(Gammer / Driver "Go-Car")

Calon Informan adalah seorang gammer yang berdomisili di Surabaya. Calon informan sering melakukan transaksi finansial secara online untuk mendukung aktifitasnya sebagai seorang Gammer semenjak tahun 2008. Calon informan juga berprofesi sebagai Driver "Go-Car". Informan mulai menggeluti profesi driver "Go-Car" dari tahun 2017. Informan sering melakukan transaksi melalui "Go-Pay" dengan customer. Informan memiliki banyak pengalaman tentang transaksi "Go-Pay" saat melakukan aktifitas sehari-hari. Calon informan merupakan pengguna aktif dari Internet

Banking (untuk pembelian voucher), Go-Pay, Kartu kredit (untuk membeli barang) semenjak tahun 2008.

5. Profil calon informan lima : Pengguna transaksi finansial secara online



"Wantex"

28 tahun

(Hacker)

Calon informan adalah seorang hacker yang berasal dari salah satu kota di Jawa Timur dan sedang berdomisili di Surabaya. Calon informan sering menggunakan akses kartu kredit untuk melakukan pembelian barang (Carding) dari luar negeri. Informan cukup banyak mengetahui seluk beluk transaksi finansial secara online yang mendukung profesinya sebagai hacker. Dalam satu bulan informan dapat melakukan transaksi sebanyak \$7000. Informan pernah mengakses kartu kredit dari berbagai negara, antara lain : Amerika, Jepang, Inggris dan berbagai negara maju dan berkembang lainnya. Calon informan merupakan pengguna aktif dari Kartu Kredit, PayPal dan BitCoin semenjak tahun 2009.

5.1.1.2 Praktisi Dalam Bidang Ekonomi Perbankan (X2)

6. Profil calon informan enam : Praktisi Dalam Bidang Ekonomi Perbankan



Sulastri, SE

29 tahun

(Marketing Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali)

Calon informan adalah seorang marketing di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali. Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Akutansi di Universitas Dr Soetomo Surabaya. Calon informan telah bekerja selama tujuh tahun di bidang perbankan semenjak tahun 2011. Jobdisk calon informan adalah sebagai seorang marketing EDC dan internet banking. Calon informan memiliki pengalaman dengan nasabah bank pada saat menawarkan penggunaan internet banking. Calon informan termasuk pengguna aktif internet banking dan mobile banking dari tahun 2011. Calon

informan menggunakan internet banking dalam kehidupan sehari-harinya sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan transaksi keuangan.



Gambar 5.3 Kartu Pegawai Informan X2

5.1.1.3 Ahli dalam bidang Psikologi Sosial serta memahami Sistem Informasi (X3)

7. Profil calon informan tujuh : Ahli dalam bidang Psikologi Sosial serta memahami Sistem Informasi



Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi

33 tahun

(Dosen Psikologi / Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual
LPPM UNTAG Surabaya)

Calon informan berprofesi sebagai dosen di Universitas 17 Agustus Surabaya dengan konsentrasi psikologi komunikasi dan sosial. Calon informan juga menjabat sebagai Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual LPPM UNTAG Surabaya. Informan menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2008 dan S2 pada tahun 2013 di Universitas 17 Agustus Surabaya. Konsentrasi penelitian informan adalah psikologi sosial dan lintas budaya. Informan memiliki dua jurnal yang telah dipublikasikan, yaitu : *“Pengaruh Relaksasi Otot Progresif Terhadap Tingkat Stress pada Remaja di Lapas Anak Blitar”* dan *“Tingkat Stress pada Remaja Di Lapas Anak Blitar”*. Calon informan merupakan pengguna E-Tol semenjak tahun 2017.



Gambar 5. 4 Kartu Nama Informan X3

5.1.1.4 Non Pengguna Transaksi Finansial Secara Online (X4)

8. Profil calon informan delapan : Non pengguna transaksi finansial secara online



Mirzat Fakhrihal

26 tahun

(CEO “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”)

Calon informan delapan memiliki kesibukan sebagai CEO Jasa Konsultan di Bidang Lingkungan yaitu “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”. Informan memiliki latar belakang pendidikan D3 dan D4 Teknik Sipil di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Informan sering melakukan kerjasama dengan beberapa instansi pemerintah dan pihak swasta dalam pekerjaannya, contohnya RSUD Mata Undaan, Indosat dll. Calon informan memiliki account Bank Mandiri, tetapi enggan untuk menggunakan fasilitas transaksi finansial secara online.

9. Profil calon informan sembilan : Non pengguna transaksi finansial secara online



Radian Hardianti

25 tahun

(Mahasiswa / Entrepreneur)

Calon informan sembilan memiliki kesibukan sebagai mahasiswa Jurusan Teknik Informatika – Fakultas Teknik Universitas Dr Soetomo Surabaya. Informan juga memiliki usaha di bidang kuliner yang terletak di sekitar Kodam V Brawijaya Surabaya.

Calon informan memiliki account Bank CIMB NIAGA, tetapi enggan menggunakan layanan internet banking maupun mobile banking. Informan juga menjajakan prosuk kulinernya melalui media sosial. Untuk melihat adanya uang pembayaran dari konsumen, informan perlu ke ATM yang berada di dekat rumahnya untuk mengetahui laporan dana transfer dari konsumen. Menurut informan, untuk mengurus layana internet banking adalah sesuatu yang rumit dan informan belum merasa butuh dengan layanan tersebut.



Gambar 5. 5 Instagram Produk Makanan Informan X4

10. Profil calon informan sepuluh : Non pengguna transaksi finansial secara online



Dra. Ita Hartiningsih

48 tahun

(Pegawai Swasta / Kepala Tata Usaha Dana Pensiun Pendidikan Cendekia Utama)

Calon informan sepuluh berprofesi sebagai pegawai swasta / Kepala Tata Usaha Dana Pensiun Pendidikan Cendekia Utama. Informan ditempatkan dibagian Dana Pensiun selama kurang lebih 20 tahun. Informan merupakan alumnus S1 Ilmu Administrasi Negara angkatan tahun 1988. Pekerjaan informan sehari-hari berhubungan

langsung dengan investasi dan perbankan. Informan juga melakukan investasi di bidang saham, deposito dan reksadana. Informan memiliki sebuah account Bank BNI, tetapi enggan menggunakan transaksi finansial secara online. Meskipun pekerjaan informan berhubungan langsung dengan investasi dan perbankan tetapi tidak serta merta membuat informan berkeinginan untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Selama ini informan melakukan pemeriksaan saldo melalui mesin ATM yang ada di wilayah kantornya.

5.1.2 Kelayakan Informan

Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif sangat berbeda dengan penentuan sampel dalam penelitian kuantitatif. Penentuan sampel pada penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistik. Sampel dipilih untuk mendapatkan informasi yang maksimal, bukan untuk digeneralisasikan (Suryono & Subriadi, 2015). Oleh karena itu, penentuan sampel dalam penelitian kualitatif pertama kali dilakukan pada saat peneliti mulai memasuki lapangan serta selama penelitian tersebut berlangsung. Cara memilih sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu sehingga dapat memberikan informasi yang diperlukan. Penulis melakukan uji kelayakan informan setelah melakukan wawancara dengan semua calon informan yang telah disebutkan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan empat jenis informan yang berbeda. Berikut adalah penjelasan detail dari setiap tipe informan :

1. X1 – Pengguna Transaksi Finansial Secara Online

Kualifikasi informan pada tipe ini adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki layanan transaksi finansial secara online
- b. Menggunakan salah satu atau lebih dari transaksi finansial secara online *Mobile Banking, Internet Banking, Go-Pay, G-Wallet, E-Money, TokoCash, dan Kartu Kredit*.
- c. Menggunakan transaksi finansial secara online untuk untuk membeli barang, menggunakan jasa ataupun untuk penunjang pekerjaan sehari-hari.

Tabel 5. 1 Kelayakan Informan Kategori X1

Informan	Kriteria			Keterangan
	A	B	C	

				<p>Jayang Nurdiansyah, S.Kom (Wirausaha / Pemilik “Jhe Komputer”)</p> <p>Dipilih berdasarkan keaktifannya menggunakan transaksi finansial secara online. Informan aktif menggunakan <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i> semenjak tahun 2013. Informan sering menggunakan <i>Internet Banking Mandiri, BCA dan BNI</i> dan <i>Mobile Banking BRI</i> untuk menunjang pekerjaannya sebagai pelaku bisnis online. Informan sering melakukan transaksi transfer dana kepada produsen dalam proses jual beli sparepart laptop dan juga memverifikasi pembayaran dari konsumen.</p> <p>Informan rata-rata melakukan transaksi menggunakan layanan transaksi finansial secara online sebesar Rp 60.000.000,- per bulan.</p>
Informan 1	✓	✓	✓	
				<p>Samsul Huda, S.Kom (Wirausaha / Pemilik “Solar Panel Surya”)</p> <p>Informan dipilih berdasarkan keaktifannya menggunakan transaksi finansial secara online. Informan aktif menggunakan <i>Internet Banking, Mobile Banking, Go-Pay, Grab-Pay dan E-Money</i> semenjak tahun 2012. Informan sering menggunakan <i>Internet Banking Mandiri, BCA</i> untuk menunjang pekerjaannya sebagai pelaku bisnis yang melayani penjualan secara online. Informan sering melakukan transaksi transfer dana kepada produsen dalam proses jual beli solar panel dan juga memverifikasi pembayaran dari konsumen.</p> <p>Informan rata-rata melakukan transaksi menggunakan layanan transaksi finansial secara online sebesar Rp 200.000.000,- per bulan.</p>
Informan 2	✓	✓	✓	

				<p>Mufidatun Nisa' (Mahasiswa Jurusan Manajemen / Fakultas Ekonomi Bisnis)</p> <p>Dipilih berdasarkan keaktifannya menggunakan transaksi finansial secara online. Informan menggunakan <i>Mobile Banking BCA, Internet Banking Mandiri, Grab-Pay</i> semenjak tahun 2016. Informan menggunakan layanan transaksi finansial secara online untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya, dikarenakan informan tidak memiliki kendaraan pribadi maka informan sangat bergantung dengan transportasi online.</p> <p>Informan rata-rata melakukan transaksi menggunakan layanan transaksi finansial secara online sebesar Rp 700.000,- per bulan.</p>
Informan 3	✓	✓	✓	
				<p>Imam Syafi'i Subari (Gammer / Driver "Go-Car")</p> <p>Informan dipilih berdasarkan pengalamannya melakukan transaksi "Go-Pay" pada saat aktifitas sehari-hari. Informan merupakan pengguna aktif dari Internet Banking (untuk pembelian voucher), Go-Pay, Kartu kredit (untuk membeli barang) semenjak tahun 2008. Informan banyak memiliki pegalaman dengan konsumen dalam menggunakan layanan "Go-Pay". Untuk menambah point sebagai driver, informan sering menawarkan pengisian "Go-Pay" kepada konsumen. Informan juga aktif dalam penjualan berbagai macam item game yang dilakukan melalui media online.</p>
Informan 4	✓	✓	✓	

				Informan rata-rata melakukan transaksi menggunakan layanan transaksi finansial secara online sebesar Rp 14.000.000,- per bulan.
				“Wantex”
				Hacker
				Informan dipilih berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya di dunai hacking. Informan telah terjun ke dunia hacking semenjak tahun 2009. Pada prakteknya informan sering menggunakan transaksi finansial secara online, terutama kartu kredit. Informan banyak mengetahui celah keamanan pada transaksi finansial secara online. Informan pernah mengakses kartu kredit dari berbagai negara Jepang, USA, Inggris dan banyak negara maju lainnya. Informan minimal melakukan transaksi menggunakan layanan transaksi finansial secara online seperti kartu kredit sebesar \$3000 sampai \$5000 per bulan.

Informan 5 ✓ ✓ ✓

Sumber : Peneliti, Diolah

2. X2 - Praktisi Dalam Bidang Ekonomi Perbankan

Sulastri, SE

(Marketing Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali)

Informan yang masuk dalam kategori ini adalah seseorang yang ahli (expert) dalam bidang keuangan atau ekonomi. Informan X2 diperlukan untuk memaparkan keuntungan, kesesuaian serta *trialability* sebagai bahan pertimbangan dalam memunculkan niat menggunakan transaksi finansial secara online. Informan dalam kategori X2 mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai keuangan, ekonomi dan transaksi finansial secara online. Orang yang dapat masuk dalam kategori X2 merupakan seorang praktisi yang mendalami transaksi finansial secara online.

Informan enam merupakan pegawai Bank Mandiri bagian marketing EDC dan Interent Banking. Bank Mandiri adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Pada bulan Juli 1999, empat

bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), digabungkan ke dalam Bank Mandiri. Informan telah bekerja di Kantor Cabang Bank Mandiri Gentengkali Surabaya selama tujuh tahun. Informan memiliki pengalaman dengan nasabah bank pada saat menawarkan penggunaan transaksi *cashless* atau internet banking. Informan termasuk pengguna aktif internet banking dan mobile banking dari tahun 2011.

3. X3 - Ahli dalam bidang Psikologi Sosial serta memahami Sistem Informasi

Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi

(Dosen Psikologi / Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual LPPM UNTAG Surabaya)

Informan yang masuk dalam kategori ini adalah seseorang yang ahli (*expert*) dalam bidang psikologi dan budaya. Informan X3 diperlukan untuk memaparkan pengaruh budaya nasional dalam penggunaan transaksi finansial secara online. Informan dalam kategori X3 mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai psikologi dan penggunaan teknologi. Orang yang dapat masuk dalam kategori X3 merupakan seorang peneliti, dosen atau praktisi yang mendalami psikologi dan budaya dengan minat penelitian penggunaan teknologi.

Informan tujuh merupakan seorang dosen psikologi di Universitas 17 Agustus Surabaya. Informan juga menjabat sebagai Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual LPPM UNTAG Surabaya. Informan menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2008 dan S2 pada tahun 2013 di Universitas 17 Agustus Surabaya. Konsentrasi penelitian informan adalah psikologi sosial dan lintas budaya.

4. X4 - Non Pengguna Transaksi Finansial Secara Online

Kualifikasi informan pada tipe ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui tentang adanya transaksi finansial secara online
- b. Memiliki account bank
- c. Tidak menggunakan layanan transaksi finansial secara online seperti : *Mobile Banking, Internet Banking, Go-Pay, G-Wallet, E-Money, TokoCash, dan Kartu Kredit.*

Tabel 5. 2 Kelayakan Informan Kategori X4

Informan	Kriteria			Keterangan
	A	B	C	
Informan 8	✓	✓	✓	Mirzat Fakhrizal
				CEO “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”)
				Dipilih berdasarkan latar belakangnya yang seorang CEO sebuah CV yang bergerak dibidang konsultan lingkungan dan termasuk ke dalam generasi milenial.
				Tetapi, informan enggan menggunakan transaksi finansial secara online. Informan sering meminta bantuan orang disekitarnya untuk melakukan transfer dana secara online.
Informan 9	✓	✓	✓	Informan memiliki account Bank Mandiri, tetapi enggan untuk menggunakan fasilitas transaksi finansial secara online.
				Radian Hardianti
				(Mahasiswa / Entrepreneur)
				Dipilih berdasarkan latar belakangnya yang seorang mahasiswa jurusan teknik informatika dan juga seorang <i>entrepreneur</i> kuliner. Informan juga melakukan jual beli produk makanannya secara online. Informan lebih memilih untuk eminta bantuan kepada orang-orang disekitarnya untuk transfer dana secara online. Informan juga lebih memilih memverifikasi transfer dana dari konsumen dengan cara pergi ke ATM di dekat kediamannya.
Informan 9	✓	✓	✓	Informan memiliki account Bank CIMB NIAGA, tetapi enggan untuk menggunakan fasilitas transaksi finansial secara online.

Informan 10	Dra. Ita Hartiningsih		
	(Pegawai Swasta / Kepala Tata Usaha Dana Pensiun Pendidikan Cendekia Utama)		
	✓	✓	✓
	<p>Dipilih berdasarkan pengalamannya sebagai pegawai swasta yang memiliki jabatan sebagai Kepala Tata Usaha Dana Pensiun Pendidikan Cendekia Utama. Pekerjaan informan yang berada di bagian Dana Pensiun mengharuskannya untuk mengurus segala bentuk investasi berupa saham, reksadana, SBN dan lain sebagainya. Informan juga sering melakukan transaksi perbankan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Dengan adanya pekerjaan yang bersinggungan langsung dengan transaksi keuangan, tidak serta merta mempengaruhi informan untuk mau menggunakan transaksi finansial secara online untuk dirinya sendiri.</p> <p>Informan memiliki account Bank BNI, tetapi enggan untuk menggunakan fasilitas transaksi finansial secara online.</p>		

Keterangan diatas menjelaskan tentang layak atau tidaknya seorang calon informan yang telah melalui proses wawancara untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel kelayakan informan dari tipe X1 dan X4 diatas serta keterangan mengenai informan tipe X2 dan X3, berikut ini merupakan nama informan yang dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini:

Tabel 5. 3 Inisial Informan

Informan	Nama Asli	Nama Inisial
Tipe X1 – Pengguna Transaksi Finansial Secara Online		
Informan 1	Jayang Nurdiansyah, S.Kom	JN
Informan 2	Samsul Huda, S.Kom	SH
Informan 3	Mufidatun Nisa'	MN
Informan 4	Imam Syafi'i Subari	ISS

Informan 5	Wantex	WX
X2 - Praktisi Dalam Bidang Ekonomi Perbankan		
Informan 6	Sulastri, SE	SS
X3 - Ahli dalam bidang Psikologi Sosial serta memahami Sistem Informasi		
Informan 7	Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi	EAA
X4 - Non Pengguna Transaksi Finansial Secara Online		
Informan 8	Mirzat Fakhrizal	MF
Informan 9	Radian Hardianti	RH
Informan 10	Dra. Ita Hartiningsih	IH

5.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengungkap fakta yang terkait dengan penggunaan transaksi finansial secara online yang dipengaruhi oleh keuntungan, kesesuaian, trialability serta budaya nasional yang ada di negara berkembang. Penelitian ini bermula dari indentifikasi fenomena terkait dengan transaksi finansial secara online yang dilakukan dengan pengamatan berita serta studi literatur. Pengumpulan data dilakukan pada sepuluh informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan keuntungan, kesesuaian, trialability serta budaya nasional pada penggunaan transaksi finansial secara online. Wawancara dilakukan di Surabaya. Waktu untuk melakukan wawancara bervariasi, mulai dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB. Hal ini dikarenakan menyesuaikan dengan waktu luang informan yang memiliki kesibukan berbeda-beda dengan jenis pekerjaan mereka yang berbeda-beda. Wawancara dilakukan melalui dua cara yaitu dengan cara bertatap muka langsung dengan informan serta melalui media sosial seperti whatsapp. Peneliti melakukan dua kali wawancara hampir kepada semua informan yang terlibat. Wawancara pertama dilakukan dengan tujuan mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sementara wawancara kedua dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil temuan yang didapat pada wawancara pertama dan menanyakan kembali hal-hal yang ingin diketahui secara lebih mendalam. Wawancara direkam dengan menggunakan media perekam pada iPhone dan Android OPPO F5 dengan format file *.m4a dan *.mp3. Data rekaman yang terkumpul dikelompokkan berdasarkan folder kategori informan.

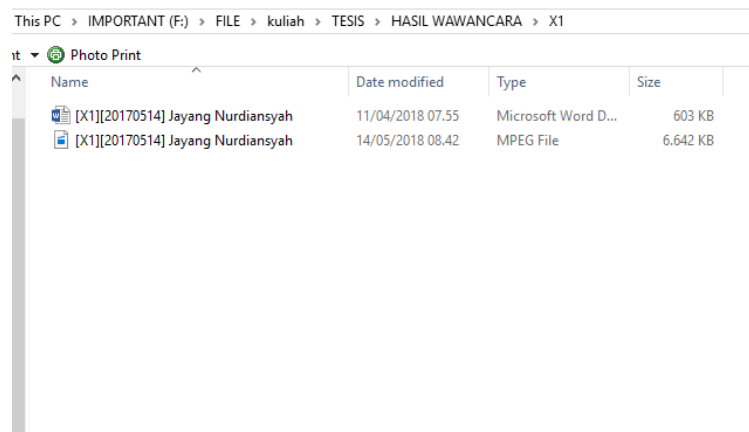
5.3 Analisis Data menggunakan Spiral Analisis Data

Spiral analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui empat tahap yaitu : (1) mengorganisasikan data; (2) membaca dan membuat memo; (3) mendeskripsikan, mengklasifikasikan, dan menafsirkan data menjadi kode dan tema; serta (4) menafsirkan data. Berikut ini adalah penjelasan rinci dari setiap tahapan analisis data dengan menggunakan spiral analisis data :

5.3.1 Mengorganisasikan Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologis. Untuk mengawali proses analisis data, tahap awal yang harus dilakukan pada proses Spiral Analisis adalah manajemen data. Proses mengorganisasikan data dilakukan dengan mengelompokkan hasil rekaman kedalam beberapa bagian. Berikut adalah langkah-langkah mengorganisasikan data :

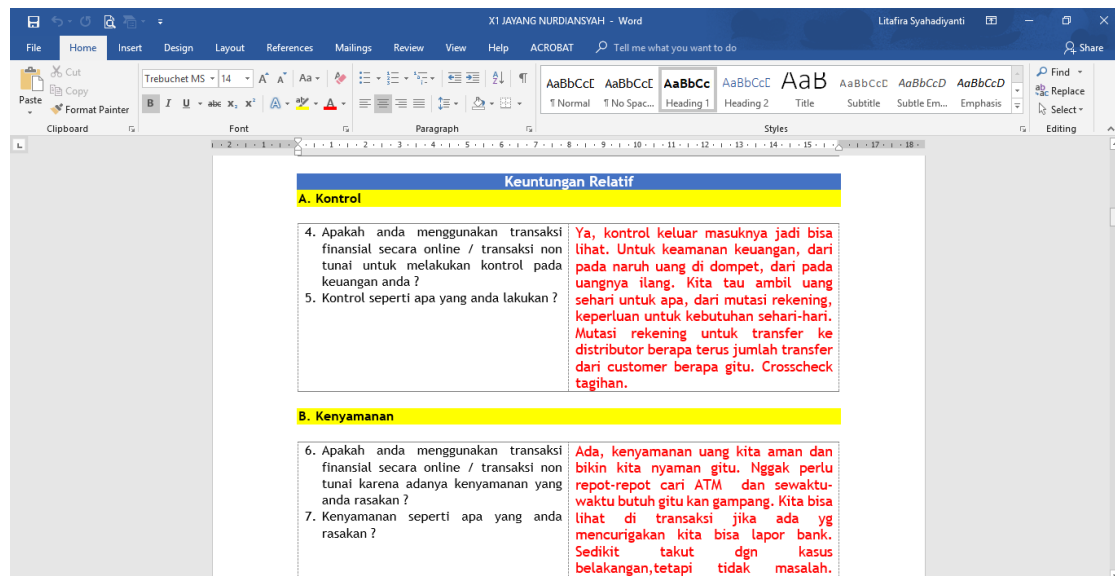
1. Membuat folder pada komputer dengan nama folder “**Hasil Wawancara**”.
2. Membuat subfolder di dalam folder “**Hasil Wawancara**” sesuai dengan kategori informan. Contoh nama folder: “**X1**”.
3. Menyalin file rekaman pada media perekam (dalam penelitian ini menggunakan pemutar musik iPhone generasi ke lima melalui aplikasi Voice Memos dengan format file *.m4a dan juga Android dengan generasi OPPO F5 melalui aplikasi Recorder dengan format *.mp3) sesuai folder yang telah dibuat.
4. Memberikan nama file sesuai dengan ketentuan sebagai berikut: [Kategori Informan] [Tanggal Wawancara] Nama. Contoh: “**[X1][20171117] Jayang Nurdiansyah.m4a**”.



Gambar 5. 6 Gambar Organisasi Data

5.3.2 Membaca dan Membuat Memo

Setelah melakukan tahap organisasi data, tahap selanjutnya adalah proses analisis dengan memaknai database tersebut secara keseluruhan, mencoba memaknai wawancara sebagai sebuah kesatuan. Untuk memudahkan proses mendeskripsikan, mengklasifikasikan dan menafsirkan data naskah hasil wawancara, maka dilakukan pencatatan (memoing) hasil wawancara ke dalam dokumen. Pada penelitian ini dokumen hasil memoing ada pada bagian lampiran.



Gambar 5. 7 Pencatatan Hasil Wawancara

5.3.3 Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data menjadi Kode dan Tema

Pembentukan kode atau kategori merupakan inti penting dari analisis data kualitatif. Proses dilakukan dengan membuat deskripsi secara mendetail. Pada tahap ini, peneliti dilakukan dengan cara identifikasi kategori penelitian dari hasil pengumpulan data serta informasi. Pertanyaan dikelompokkan dan dijadikan sebagai unit pernyataan bermakna.

5.3.3.1 Identifikasi Kategori

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terkait kategori penelitian dari hasil pengumpulan data dan informasi. Kategori yang teridentifikasi adalah keuntungan relatif, kesesuaian, *trialability*, kontrol perilaku, kepercayaan, individualisme/kolektifisme, penghindaran ketidakpastian, jarak kekuatan, pemikiran jangka panjang / pendek, feminim / maskulin, frekuensi dan jumlah. Identifikasi kategori dijabarkan pada tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5. 4 Identifikasi Kategori

No	Kategori	Penjabaran	Sumber
1	Keuntungan Relatif	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 4 sampai 9.	(Rogers, Diffusion of Innovation, 1983) (Moore & Benbasat, 1991) (Ajam & Nor, 2013) (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)
	Kesesuaian	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 10 sampai 14.	
	<i>Trialability</i>	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 15 sampai 16.	
2	Kontrol Perilaku	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 20 sampai 30.	(Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016)
	Kepercayaan	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 31 sampai 32.	
3	Individualis / Kolektivisme	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 35 sampai 39.	(Hofstede, 1980) (Baptista & Oliveira, 2015) (Mahfuz, Hu, & Khanam, 2016)
	Penghindaran Ketidakpastian	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 40 sampai 45.	
	Jarak Kekuatan	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada	

		pertanyaan nomor 46 sampai 50.	
	Jangka Panjang / Pendek	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 51 sampai 55.	
	Maskulin / Feminim	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 56 sampai 60.	
4	Frekuensi	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 63 sampai 64.	(Baptista & Oliveira, 2015) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)
	Jumlah Transaksi	Kategori ini diambil dari hasil wawancara informan pada pertanyaan nomor 65 sampai 67.	

5.3.3.2 Deskripsi Kategori

Pada tahap ini kategori yang ada pada penelitian dijelaskan secara lebih detail terkait dengan makna dan temuan dari setiap kategori. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan pernyataan penting dari setiap kategori. Deskripsi masing-masing kategori dijabarkan pada tabel 5.5 sebagai berikut :

Tabel 5. 5 Deskripsi Kategori

No	Domain dan Eleman Dalam Domaian	Unsur	Penggunaan Instrumen Pertanyaan Wawancara
1	Karakteristik Inovasi	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai keuntungan relatif, kesesuaian serta <i>trialability</i> dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Rogers,	

		Diffusion of Innovation, 1983) (Moore & Benbasat, 1991) (Ajam & Nor, 2013) (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)
Keuntungan Relatif	Kontrol	Pertanyaan tentang kontrol keuangan yang dapat dilakukan pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
	Kenyamanan	Pertanyaan tentang rasa nyaman yang diperoleh pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
	Efisien	Pertanyaan tentang jumlah biaya dan waktu yang dibutuhkan pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
Kesesuaian	Kebutuhan	Pertanyaan tentang adanya pemenuhan kebutuhan individu pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
	Gaya Hidup	Pertanyaan tentang adanya kesesuaian gaya hidup individu pada saat penggunaan transaksi finansial secara online
<i>Trialability</i>	<i>Trialability</i>	Pertanyaan tentang adanya rasa ingin mencoba transaksi finansial secara online
Niat	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai niat dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016)	

Kontrol Perilaku	<i>Self-Confidence</i>	Pertanyaan tentang kepercayaan diri individu dalam menggunakan transaksi finansial secara online
	Kondisi Fasilitas	Pertanyaan tentang kondisi fasilitas dalam penggunaan transaksi finansial secara online
	Dukungan Pemerintah	Pertanyaan tentang dukungan pemerintah dalam penggunaan transaksi finansial secara online
Kepercayaan	Integritas	Pertanyaan tentang adanya integritas perusahaan penyedia transaksi finansial secara online
	Kebajikan	Pertanyaan tentang adanya kebajikan pada perusahaan penyedia transaksi finansial secara online
Budaya	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai budaya yang berkembang di masyarakat dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Hofstede, 1980) (Baptista & Oliveira, 2015) (Mahfuz, Hu, & Khanam, 2016)	
3 Individualis / Kolektivisme	Individualis / Kolektivisme	Pertanyaan tentang adanya sikap individualis / kolektivisme pada penggunaan transaksi finansial secara online
Penghindaran Ketidakpastian	Penghindaran Ketidakpastian	Pertanyaan tentang adanya sikap penghindaran ketidakpastian pada penggunaan transaksi finansial secara online

4	Jangka Panjang / Pendek	Jangka Panjang / Pendek	Pertanyaan tentang adanya pemikiran jangka panjang / jangka pendek pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Maskulin / Feminim	Maskulin / Feminim	Pertanyaan tentang sikap feminim atau maskulin pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Jarak Kekuatan	Jarak Kekuatan	Pertanyaan tentang dampak kekuatan pemimpin pada penggunaan transaksi finansial secara online
	Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online	Keseluruhan instrumen pertanyaan mengenai budaya yang berkembang di masyarakat dalam penggunaan transaksi finansial secara online (Baptista & Oliveira, 2015) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013)	
	Frekuensi	Frekuensi	Pertanyaan tentang berapa banyak frekuensi penggunaan transaksi finansial secara online dalam satuan waktu (sehari/seminggu)
	Jumlah Transaksi	Jumlah Transaksi	Pertanyaan tentang berapa jumlah transaksi yang dilakukan pada penggunaan transaksi finansial secara online dalam satuan waktu (sehari/seminggu)

5.4 Pengecekan Keabsahan Data Penelitian

Tingkat keabsahan pada penelitian kualitatif ditekankan pada data-data yang telah diperoleh. Data hasil penelitian dinilai mempunyai pengaruh signifikan terhadap sebuah penelitian dapat dilihat dari pengecekan keabsahaan data penelitiannya. Peneliti dapat melakukan review penelitiannya kepada informan atau umpan balik dari informan serta menggunakan teknik triangulasi untuk memvalidkan data.

5.5.1 Triangulasi

Pada penelitian ini, peneliti melakukan tiga jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber data, triangulasi teknik dan triangulasi waktu pengumpulan data.

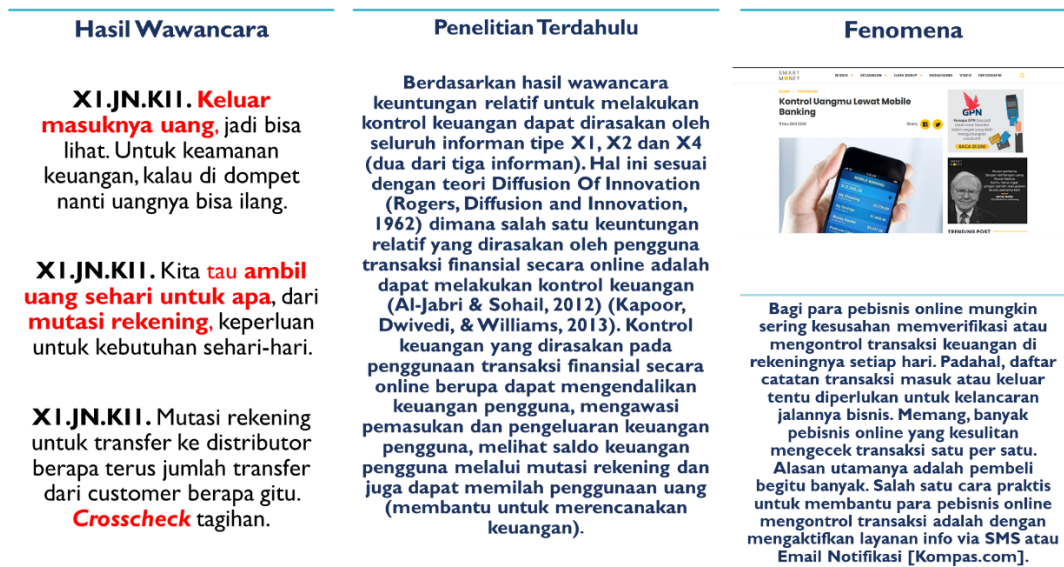
1. Triangulasi Sumber Data

Untuk triangulasi sumber data, peneliti melakukan penggalan informasi kepada informan dengan latar belakang yang berbeda :

Tabel 5. 6 Traingulasi Sumber Data

Informan	Nama Asli	Latar Belakang
Tipe X1 – Pengguna Transaksi Finansial Secara Online		
Informan 1	Jayang Nurdiansyah, S.Kom	Pengusaha Online
Informan 2	Samsul Huda, S.Kom	Pengusaha Online
Informan 3	Mufidatun Nisa'	Mahasiswa
Informan 4	Imam Syafi'i Subari	Driver Go-Car
Informan 5	Wantex	Hacker
X2 - Praktisi Dalam Bidang Ekonomi Perbankan		
Informan 6	Sulastri, SE	Marketing Bank
X3 - Ahli dalam bidang Psikologi Sosial serta memahami Sistem Informasi		
Informan 7	Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi	Dosen Psikologi
X4 - Non Pengguna Transaksi Finansial Secara Online		
Informan 8	Mirzat Fakhri	Konsultan Lingkungan
Informan 9	Radian Hardianti	Pemilik Depot Online
Informan 10	Dra. Ita Hartiningsih	Pegawai Swasta

Melakukan *crosscheck* hasil wawancara dengan penelitian terdahulu dan fenomena yang ada :



Gambar 5. 8 Crosscheck Hasil Wawancara

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek kembali data kepada narasumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Pada penelitian ini peneliti memberikan pertanyaan yang berbeda kepada narasumber :

Pertanyaan awal : *“Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? Bagaimanakah contohnya”*

Pertanyaan triangulasi teknik : *“Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?”*

3. Triangulasi Waktu Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengambilan data yang berbeda-beda pada setiap informan. Hal ini dikarenakan oleh usia serta kesibukan informan yang sangat berbeda- beda sehingga peneliti harus menyesuaikan diri dalam melakukan pengumpulan data. Tempat pengumpulan data juga berbeda-beda karena menyesuaikan dimana informan merasa nyaman untuk diwawancarai.

Tabel 5. 7 Traingulasi Waktu Pengumpulan Data

No	Nama Asli	Tanggal	Tempat
1	Jayang Nurdiansyah	- 2 April 2018 (pagi) - 4 Mei 2018	Kantor JheKomputer

		(pagi)	
2	Samsul Huda	- 2 April 2018 (pagi) - 4 Mei 2018 (pagi)	Kantor Solar Panel Surya
3	Mufidatun Nisa'	-9 April 2018 (siang) - 10 Mei 2018 (sore)	Kos Pumpungan
4	Imam Syafi'i Subari	- 2 April 2018 (siang) - 7 Mei 2018 (siang)	Warung Kopi Stadion
5	Wantex	- 11 April 2018 (malam) - 10 Mei 2018 (malam)	Angkringan Nginden Intan
6	Sulastri, SE	- 3 April 2018 (malam) - 26 April 2018 (malam)	Rumah Semolowaru Elok
7	Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi	-19 April 2018 (pagi) - 20 April 2018 (sore) - 23 Mei 2018 (siang)	Kantor LPPM UNTAG
8	Mirzat Fakhrizal	- 2 April 2018 (sore) - 7 Mei 2018	Rumah Kontrakan Manyar

		(sore)	
9	Radian Hardianti	-9 April 2018 (siang) - 10 Mei 2018 (malam)	Kos Pumpungan Pujasera Kodam
10	Dra. Ita Hartiningsih	- 21 April 2018 (siang) - 19 Mei 2018 (siang)	Rumah Wisma Tropodo

5.5.2 Uji Transferability

Dilakukan dengan validasi eksternal, uji transferability yaitu menunjukkan derajat ketepatan atau diterapkannya hasil penelitian ke populasi di tempat sampel diambil. Supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian ini, peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dalam membuat laporan ini.

5.5.3 Uji Dependability

Tahapan pengujian Dependability dalam penelitian kualitatif disebut reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Maka pada penelitian ini dapat dilakukan pengujian dengan melampirkan hasil wawancara pada lampiran laporan.

5.5.4 Uji Confirmability

Tahapan pengujian Confirmability dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Sebuah penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Pada penelitian ini, hasil penelitian yang dijelaskan sesuai dengan proses pengumpulan data. Peneliti juga mengkonfirmasi kembali jawaban instrumen dengan merangkum hasil wawancara dan melampirkannya di laporan.

5.4.3 Menafsirkan Data

Menafsirkan data adalah sebuah aktivitas pemaknaan terhadap data yang telah diperoleh. Tahap ini dilakukan dengan menghubungkan hasil wawancara terhadap penafsirannya dengan literatur penelitian yang ada. Setelah hasil didapatkan, dilakukan pengembangan esensi sebagai tahap awal dalam mendeskripsikan fenomena yang terjadi dan bagaimana hal tersebut dapat terjadi. Kasus pada penelitian ini adalah bagaimana

penggunaan transaksi finansial secara online yang dipengaruhi oleh keuntungan, kesesuaian, trialability serta budaya nasional yang ada di negara berkembang.

5.4.3.1 Keuntungan Relatif

Masyarakat pada negara berkembang berniat untuk menggunakan transaksi finansial secara online didasarkan pada keuntungan yang dirasakan. Untuk mempersingkat waktu transaksi dan juga dapat mengontrol keuangan pengguna (Ajam & Nor, 2013), (Al-Jabri & Sohail, 2012), (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Keuntungan relatif menunjukkan evaluasi individu atas manfaat yang dapat diperoleh melalui penerimaan atau penggunaan Internet Banking. Pengaruh positif dari keuntungan relatif pada niat individu untuk mengadopsi Internet banking telah ditemukan dalam beberapa studi sebelumnya (Ajam & Nor, 2013).

1. Kontrol Keuangan

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara dengan item kontrol keuangan dalam keuntungan relarif pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.KI1. Kontrol keluar masuknya jadi bisa lihat. Untuk keamanan keuangan, dari pada naruh uang di dompet, dari pada uangnya ilang. Kita tau **ambil uang sehari untuk apa**, dari mutasi rekening, keperluan untuk kebutuhan sehari-hari. Mutasi rekening untuk transfer ke distributor berapa terus jumlah transfer dari customer berapa gitu. **Crosscheck** tagihan (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

X1.SH.KI1. Setiap transaksi disesuaikan dengan pembelian barang untuk jual beli solar panel dan lain-lainnya. **Pengeluarannya dan pemasukannya** (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

X1.MN.KI1. Ya, untuk **check saldo**, terus lihat **keluar masuknya** transaksi (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

X1.ISS.KI1. Kontrol dalam artian kalau kita membawa uang tunai, selama uang tunai itu ada dalam dompet kita pasti gampang **ngeluarinnya**. Kalau *cashless* kita kan liat kondisinya juga, Oh ini ternyata cukup nggak buat ini. Kalau cukup ya gppa, kalau nggak ya nggak usah. Karena nggak ada stimulus buat ngeluarin uang. Lebih bisa ngontrol. Kalau kita pegang uang

tunai kan pasti ada aja yang dipengen. Jadi tau **keluar masuknya** gitu (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

X1.WX.KI1. **Nggak**, ya jujur saja karena gimana ya. Kita bukan menggunakan kartu kredit sendiri. Kita memainkan logika saja. Kan ada namanya perhitungan kartu kredit, nah kita memanfaatkan itu, celah keamanannya disitu. Kalau untuk pribadi sendiri saya lebih cenderung menggunakan paypal. Kalau untuk paypal untuk **kontrol keuangan** bisa juga sih. Kalau untuk paypal kan kita tau **transaksi keluar masuknya**. Biaya berapa dan dolar berapa. Disitu kita dapat keuntungan (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

X2.SS.KI1. Iya, Karena lebih **detail**. Lebih suka gesek, jadi **transparan kelihatan**. Ada juga orang yg lebih suka tarik tunai langsung di bagai-bagi sendiri (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

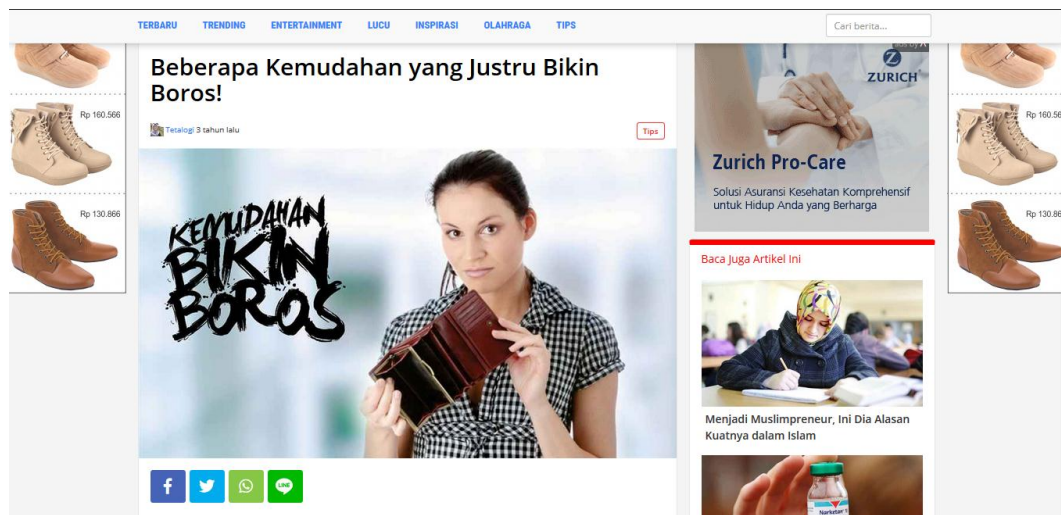
X4.RH.XI1. Bisa jadi. Kan kita tau **pengeluarannya** berapa, **pemasukannya** berapa. Selama ini saya melakukan kontrol keuangan, tapi kayak manual gitu (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

X4.MF.XI1. Kayaknya, kalau untuk orang yang boros seperti saya, malah **tidak bisa terkontrol**. Karena kita tidak memegang uang secara tunai, kita tidak mengetahui bentuk fisiknya, jadi **asal pakai** seperti kartu kredit seperti itu. Jadi lebih susah untuk mengontrolnya (*pertanyaan nomer 4 dan 5*).

Tetapi salah seorang informan kategori X1 yang melihat dari sudut pandang hacker beranggapan bahwa, untuk seorang hacker tidak perlu adanya kontrol keuangan karena mereka bukan menggunakan uang pribadi mereka sendiri. Tetapi secara pribadi informan tersebut setuju bahwa transaksi finansial secara online dapat mengontrol pengeluaran uang pribadinya sendiri. Sedangkan untuk kategori X4, informan mengetahui tentang adanya kemungkinan dapat melakukan kontrol keuangan, tetapi hal tersebut tidak serta merta membuat informan mau menggunakan. Informan juga melakukan kontrol keuangan tapi secara manual. Pendapat tersebut juga di dukung oleh informan X2 yang menyatakan bahwa ada sebagian tipe nasabah yang lebih memilih tarik tunai lalu membagi uang sesuai kebutuhannya. Seorang informan X4 juga menyatakan bahwa dengan sikapnya yang

boros, penggunaan transaksi finansial secara online dapat semakin menyebabkan pengeluaran yang tidak terkontrol.

Adanya fasilitas perbankan secara online memang memudahkan setiap orang bertransaksi. Mau transfer juga nggak perlu repot ke atm dulu, bisa lewat komputer, atau bahkan smartphone. Beberapa hal yang memberikan kemudahan saat tidak dipakai dengan bijak justru bisa membuat semakin boros hanya untuk melengkapi kebutuhan sehari-hari. Kadang karena saking mudahnya, kita nggak sadar bahwa ada pengeluaran lain yang kita keluarkan untuk kemudahan tersebut (bombastis, 2018)



Gambar 5. 9 Fenomena Kontrol Keuangan
(bombastis, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara keuntungan relatif untuk melakukan kontrol keuangan dapat dirasakan oleh seluruh informan tipe X1, X2 dan X4 (dua dari tiga informan). Hal ini sesuai dengan teori *Diffusion Of Innovation* (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dimana salah satu keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengguna transaksi finansial secara online adalah dapat melakukan kontrol keuangan (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Kontrol keuangan yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online berupa dapat mengendalikan keuangan pengguna, mengawasi pemasukan dan pengeluaran keuangan pengguna, melihat saldo keuangan pengguna melalui mutasi rekening dan juga dapat memilah penggunaan uang (membantu untuk merencanakan keuangan).

Begitu padatnya pekerjaan membuat sebagian besar pelaku bisnis online tidak bisa melakukan kegiatan lain. Bahkan, untuk urusan yang sederhana yakni ke ATM yang

butuh waktu berjalan kaki kurang dari 10 menit. Perilaku ini telah dibaca oleh perbankan sebagai perilaku nasabah masa kini yang tidak punya waktu luang untuk bertransaksi di bank atau ATM (Smart Money, 2018). Bagi para pebisnis online mungkin sering kesusahan memverifikasi atau mengontrol transaksi keuangan di rekeningnya setiap hari. Padahal, daftar catatan transaksi masuk atau keluar tentu diperlukan untuk kelancaran jalannya bisnis. Memang, banyak pebisnis online yang kesulitan mengecek transaksi satu per satu. Alasan utamanya adalah pembeli begitu banyak. Salah satu cara praktis untuk membantu para pebisnis online mengontrol transaksi adalah dengan mengaktifkan layanan info via SMS atau Email Notifikasi (Kompas, Cara Praktis Kontrol Transaksi Di Rekening Dengan Notifikasi SMS Atau Email, 2018)



Gambar 5. 10 Fenomena Kontrol Keuangan
(Smart Money, 2018)

2. Kenyamanan

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara dengan item kenyamanan dalam keuntungan relatif pada penggunaan transaksi finansial secara online :

- X1.JN.KI1.** Ada, Kenyamanan uang kita aman dan bikin kita nyaman gitu. Nggak perlu repot-repot cari ATM dan sewaktu-waktu butuh gitu kan gampang. Kita bisa lihat di transaksi jika ada yg mencurigakan kita bisa lapor bank. Sedikit takut dgn kasus belakangan, tetapi tidak masalah. Karena ada tanggung jawab dari pihak banknya (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).
- X1.SH.KI1.** Ya, karena cepat dan nyaman. Waktunya cepat dan efisien dan bisa kapan aja kalau butuh langsung transaksi (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

X1.MN.KI1. Nyaman, gampang penggunaannya, tidak buang waktu kalo ke bank. Bisa di akses **dimana saja dan kapan saja**. Selama ini tidak pernah terjadi trouble dan aman-aman saja (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

X1.ISS.KI1. Kalau nyamannya **kemana-mana** nggak takut ilang. Kedua kalau misal kita membutuhkan uang pas jadi nggak pake receh gitu (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

X1.WX.KI1. **Nggak ada kenyamanan kalau untuk sebagai hacker ya**. Kartu kredit ya nggak nyaman. Kartu kredit nggak nyamannya, kalau ada orang-orang yang tidak bertanggung jawab itu dan mengerti logikanya, dia bisa mengambil kartu kredit kita. Kalau untuk beli sesuatu, misal ditoko-toko, tapi terlalu nggak bisa jaga nanti kita bisa **kena skimming**. Tapi untuk pribadi, yg kayak paypal ya bisa ada lah **tingkat kenyamanannya**, 50:50. Kalau paypal, ketika account kita di take over orang, kita bisa komplain. Dan aja sistem refund nya. Kalau di kartu kredit susah untuk refund. Dan kalau **sewaktu-waktu** ada domain murah, langsung bisa dibeli (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

X2.SS.KI1. Iya, transaksinya lebih detail, tidak ingin **ribet keluar**. Misalkan butuhnya sekarang. Ya **langsung** aja di proses, nggak perlu **keluar kemana-mana** dulu (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

X4.MF.KI1. Di beberapa aspek memberi kenyamanan. Seperti bayar tol, belanja - belanja online, lebih cepat lah **nggak perlu lari-lari ke ATM**. Bisa **kapan aja** transaksi kan. Tetapi **rasa nyaman yang saya ketahui**, tidak serta merta mendorong saya untuk menggunakan transaksi finansial online. Takutnya malah terlalu boros. Masih pake pikiran jadul lah (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

X4.RH.KI1. Tergantung orangnya. Kenyamanannya itu kayak gampang gitu, kalau misalkan orangnya sibuk nggak perlu keluar, diakses **kapan aja dimana aja gitu**. Dengan adanya alasan itu sementara ini **belum membuat saya ingin menggunakannya** (*pertanyaan nomer 6 dan 7*).

Berdasarkan hasil wawancara keuntungan relatif dalam memberikan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh semua informan tipe X1,X2 dan bahkan X4. Informan kategori

X4 setuju dengan adanya kenyamanan yang di berikan oleh transaksi finansial secara online. Tetapi hal tersebut belum dapat mendorong informan X4 untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Hal ini sesuai dengan teori *Diffusion Of Innovation* (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) kemampuan untuk mengakses layanan perbankan setiap saat dan dari lokasi manapun tanpa penundaan atau antrian. Dapat melihat laporan transaksi dan memberikan manfaat aksesibilitas kepada orang lain. (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Ajam & Nor, 2013). Adapun bentuk kenyamanan yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online berupa dapat memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi menggunakan layanan transaksi finansial secara online kapanpun dan dimanapun, tidak perlu repot mencari mesin ATM hanya untuk memverifikasi jumlah saldo.



Gambar 5. 11 Fenomena Kenyamanan
(Delmapoint, 2018)

Hal ini juga dipertegas dengan adanya fenomena yang terjadi dimasyarakat saat ini. Seperti menjamurnya perusahaan fintech, yang salah satunya adalah PT. Finnet Indonesia (Finnet). PT. Finnet Indonesia (Finnet) merupakan bagian dari kelompok Perusahaan TelkomGroup yang telah berpengalaman sebagai Payment Gateway di Bank dan institusi publik selama 7 tahun, dan saat ini telah membuat satu aplikasi Payment Point Online berbasis web yang dikenal dengan brand Delima Point (Delmapoint, 2018).

Delima Point adalah salah satu layanan One Stop Payment Online yang beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu untuk melakukan transaksi apa saja. Dengan

Delima Point Anda dapat mengirim uang ke semua account bank, kejutaan pengguna Hape di Indonesia dan melakukan pembayaran apa pun.

3. Efisiensi

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara dengan item efisiensi dalam keuntungan relatif pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.KI1. Ya, efisiensi waktu, **mempersingkat waktu**. Misalkan transaksi sama customer, dari pada COD kita anterin barang kita kan bisa **kirim barang dengan ekspedisi dan pembayarannya bisa dilakukan melalui transfer**. Biaya di transaksi itu seimbang lah. Dari pada **ngeluarin biaya bensin dan tenaga ke sana**, misalkan antar bank 6500 itu sih masih wajar dan seimbang dengan keuntungan yang ditawarkan (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X1.SH.KI1. Ya, karena bisa **mempersingkat waktu**. **Biaya lebih murah**, biaya adminnya daripada kita harus ke tempat, **membuang waktu sekian menit** sedangkan hanya dengan menambah 3000 rupiah saja, sudah bisa langsung **tanpa harus pergi ke tempat** (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X1.MN.KI1. Ya, yaitu tadi kalo di bank pasti antri, lama, ribet. Kalo dari segi biaya sama aja sih. Efisien nya dari **waktunya** (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X1.ISS.KI1. Iya, mudah digunakan. **Waktu dan biaya lebih cepet lebih simple** (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X1.WX.KI1. Kurang efisien menurutku. Kalau dari pandangan orang biasa dalam menggunakan transaksi non tunai itu **lebih mahal**, kena biaya bulanan dan cenderung nggak aman. Kalau untuk **waktu memang lebih efisien. Lebih cepet lah gitu** (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X2.SS.KI1. Efisiensi waktu, kalau biaya sih enggak. Biaya lebih efisien di bank (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X4.MF.KI1. **Tidak juga**, karena belanja baiknya itu kalau secara islam itu sebaiknya bertatap muka. Ini kalau dilihat dari aspek belanja. Mengereti penjualnya, atau setidaknya mengertilah orangnya. Tetapi tidak masalah

juga. Tapi memang setau saya bisa lebih **cepat** sih ya (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X4.IH.KI1. Lebih cepat se, kan bisa langsung transaksi (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

X4.RH.KI1. Kembali lagi ke penggunanya. Bisa jadi, ya itu lebih ke **waktu** sih. **Nggak butuh banyak waktu.** Selama ini saya pakai manual kan saya masih **harus meluangkan waktu pergi ke ATM** harus transfer gitu. Nggak takut skimming sih, soalnya ATM tempat saya transaksi ada di kantor cabang bank nya dan deket sama rumah (*pertanyaan nomer 8 dan 9*).

Informan X2 sebagai seorang praktisi perbankan menyatakan bahwa dari segi efisiensi biaya sebenarnya sama saja, tidak ada bedanya dengan transaksi manual. Pendapat tersebut juga didukung oleh salah informan kategori X1 yang berprofesi sebagai hacker. Sedangkan, informan kategori X4 setuju dengan adanya efisiensi yang di dapat dari penggunaan transaksi finansial secara online. Tetapi hal tersebut belum dapat mendorong informan X4 untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Informan X4 beralasan karena ATM tempatnya melakukan transaksi ada di kantor cabang dekat tempat tinggalnya.

Berdasarkan hasil wawancara keuntungan relatif dalam memberikan efisiensi yang dapat dirasakan oleh semua informan tipe X1,X2 dan bahkan X4. Hal ini sesuai dengan teori *Diffusion Of Innovation* (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) yang menyatakan bahwa adanya penggunaan transaksi finansial secara online dapat mempercepat transaksi keuangan. (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Adapun bentuk efisiensi yang dirasakan berupa : tidak perlu buang-buang waktu antri di bank, tidak perlu mencari ATM hanya untuk transfer atau cek saldo, serta dapat mempercepat waktu transaksi keuangan pengguna.

Layanan Mobile banking memiliki kelebihan dibandingkan internet banking karena relatif mudah dalam mendapatkan konektivitas, sedangkan untuk internet banking tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu. Fitur yang sederhana membuat mobile banking melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas

mobile banking mempunyai biaya yang rendah dibandingkan online banking (Cermati, 2018)



Gambar 5. 12 Fenomena Efisien
(Daily Social Id, Bank QNB Indonesia Resmikan Aplikasi Mobile Banking Dooet, 2018)

Andi Kartiko Utomo, Head of E-banking & Non Traditional Channel Bank QNB Indonesia, menerangkan manfaat yang diberikan dari aplikasi ini diharapkan bisa membawa dampak positif bagi nasabah karena mereka dapat menggerakkan dananya setiap saat antara akun tabungan dan akun virtual. Salah satu semboyan Bank QNB Indonesia, 'mudah' adalah hal utama yang dilakukan agar nasabah dapat lebih efisien bertransaksi dan lebih sederhana hanya dengan satu aplikasi (Daily Social Id, Bank QNB Indonesia Resmikan Aplikasi Mobile Banking Dooet, 2018)

5.4.3.2 Kesesuaian

Adanya kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat dalam hal transaksi finansial dapat mempengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan transaksi finansial secara online (Ajam & Nor, 2013). Gaya hidup masyarakat pada era modern yang menuntut mobilitas tinggi juga dapat mendorong penerimaan transaksi finansial secara online (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Kesesuaian berpengaruh dalam adopsi toko online (Chen et al. 2004), m-payment (Chen 2008), dan mobile banking (Koenig-Lewis 2010; Lin 2011). (Al-Jabri & Sohail, 2012) menemukan bahwa kesesuaian memiliki korelasi yang signifikan dengan adopsi dan penggunaan komputer di Arab Saudi. Dengan demikian, kemungkinan hubungan antara kesesuaian dan penggunaan mobile banking akan semakin kuat.

1. Kebutuhan

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara dengan item kebutuhan dalam kesesuaian pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.KI2. Ya, **kebutuhan jualan online** dan untuk transaksi jual beli. Untuk secara pribadi juga kebutuhan sih. Bisa jadi untuk beberapa transaksi non tunai yang tidak bisa tercover, biasanya untuk pembelian di luar negeri itu di bank lokal itu tidak bisa melakukan pembayaran keluar negeri. Tetapi kan saya juga harus **import barang dari luar**, jadi itu alasan saya kenapa saya punya paypal ya karena itu. Paypal itu dikhususkan untuk **transaksi di luar negeri**. Sampai sekarang layanan Internet Banking bank swasta belum mengcover transaksi ke luar negeri. Sebenarnya sudah dengan ada pihak ketiga seperti DOKU gitu, kita harus isi dompet Doku dulu kayak Fintech gitu. Jadi malah harus dua kali kerja. Belum bisa otomatis tercover (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X1.SH.KI2. Menghemat waktu pekerjaan. Ada hubungannya dengan **kebutuhan pekerjaan**, karena semua transaksi pembelian dan penjualan dilakukan secara online (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X1.MN.KI2. Ya, gampang, males ribet. Kan aku nggak bisa naik motor, di surabaya juga nggak ada motor sendiri. Buat **transafer belanja online**. Buat transfer belanja online. Dalam 1 bulan belanja online 4 kali. Aku bisa melakukan apa saja dengan transaksi finansial secara online, termasuk dengan **bayar kuliah** (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X1.ISS.KI2. Ya, awalnya untuk orang transfer dan **jual beli item game**. Kalau untuk Go-Pay ya karena **berhubungan dengan pekerjaan**. Kalau dari GOJEK nggak ada target. Di **GOJEK harus isi saldo untuk dapat orderan minimal 50ribu untuk dapat orderan**. Kalau saldo GoPay kurang dari 50ribu Cuma bisa dapat orderan Non Tunai. Orang sekarang lebih suka memakai GoPay, misal di jalan lagi macet kan waktunya butuh cepet, bisa langsung keluar gitu gitu. Ada juga yg menolak menggunakan GOPAY, tapi nggak banyak. Karena karakteristik orangnya, ada sebagian orang yang karakteristiknya suka pegang uang Tunai. Misalnyakan sikarang ditambah lagi penggunaan Non Tunai lainnya, kayak pakai eTOL gitu. Jadi akhirnya

kita lebih milih untuk non tunai selain dari rasa aman yang ada juga adanya kenyamanan yang dirasakan (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X1.WX.KI2. Ya kadang butuh kadang enggak. Kalau butuhnya **untuk belanja barang-barang** yang di Indonesia itu terlalu mahal. Kebanyakan di luar negeri masih murah. Jadi **ambil barang di luar negeri dengan transaksi online**. Tidak semua terakomodias dengan baik. Biasanya seperti barang-barang yang kita harus di check langsung, barang itu cocok nggak sama kita. Kadang kita beli online itu nggak sesuai kebanyakan, itu kadang kita nggak tau fisiknya. Kalau gitu saya lebih cenderung menggunakan transaksi tunai. Karena saya tau juga dari segi keamanan ya memang kurang aman (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X4.MF.KI2. Bisa iya bisa nggak. Tapi untuk saat ini sih, **saya belum butuh**, karena jumlah **transaksi saya belum besar besar banget untuk menggunakan online** jadi masih bisa menggunakan yang manual (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X4.RH.KI2. **Belum sesuai dengan kebutuhan aku.** Karena selama **aku masih bisa ke ATM**, jadi ya kenapa nggak. Masih pake cara **konvesioanal** aja gppa (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

X4.IH.KI2. **Belum butuh**, soalnya kan di kantor deket ATM. Jadi ya enak langsung ambil gitu aja (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

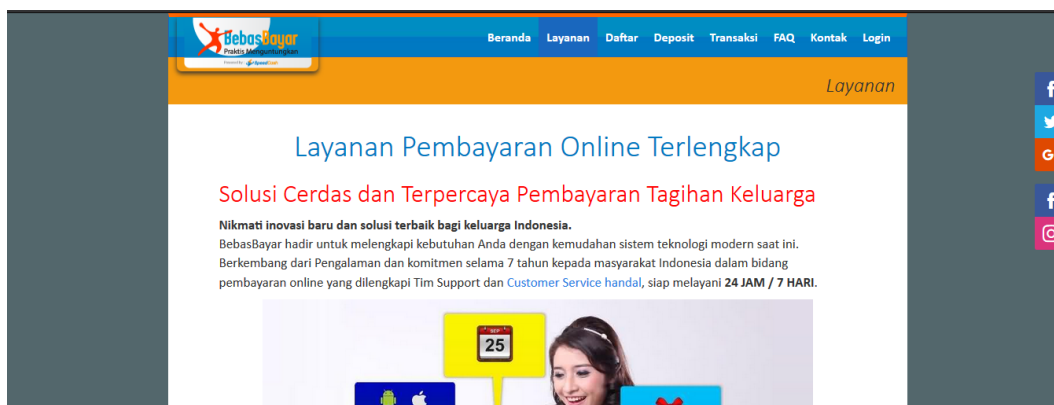
X2.SS.KI2. **Kebutuhan jualan online, buat bayar bulanan, cicilan, listrik, transfer semuanya.** Semua terpenuhi dengan adanya layanan itu. Biasanya nasabah menolak itu dengan alasan “**Halah mbak aku masih belum butuh** dan itu banyak yang mengatakan begitu. Akhirnya ada yg bilang “**yaudah mbak gppa, aku nulungi sampean ae**”. Jadi akhirnya **hanya register tapi nggak aktif digunakan** (*pertanyaan nomer 10, 11 dan 12*).

Informan X2 menyatakan bahwa kebanyakan nasabah menolak untuk menggunakan transaksi finansial secara online karena belum merasa butuh. Hal ini juga didukung oleh informan X4 yang seluruhnya berpendapat bahwa belum membutuhkan transaksi finansial secara online, karena masih dapat menggunakan cara konvensional.

Mereka berpendapat bahwa jika memang suatu saat nanti benar-benar membutuhkan transaksi finansial secara online, pasti mereka bersedia untuk menggunakannya.

Berdasarkan hasil wawancara tipe kesesuaian dengan kebutuhan dapat dirasakan oleh semua informan tipe X1 dan X2. Hal ini sesuai dengan teori Diffusion Of Innovation (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan tingkat penggunaan dari internet banking, bank harus membuat layanan lebih kompatibel dengan gaya hidup dan kebutuhan pelanggan potensial (Ajam & Nor, 2013). Adapun bentuk kebutuhan yang dirasakan berupa : kebutuhan pembayaran pembelian barang dari luar negeri bagi pengusaha online, berbelanja secara online, jual beli item game, bayar tagihan listrik, bayar kuliah, bayar cicilan dan isi saldo Go-Pay agar mendapat orderan bagi driver.

Padatnya aktivitas sehari-hari mendorong orang untuk mencari sesuatu yang lebih efektif dan efisien. BebasBayar adalah solusi untuk memenuhi seluruh kebutuhan pembayaran tagihan rutin (PDAM, PLN, telepon, pulsa dan lain-lain). Selain membayar berbagai tagihan rutin, pengguna juga bisa membeli tiket pesawat, kereta api, konser, booking hotel, voucher game online, atau pulsa handphone semua operator. Semua ini dilakukan secara online melalui website dan aplikasi mobile. Pengguna tidak harus datang ke masing-masing loket pembayaran seperti yang telah disebutkan. Bahkan, cukup dengan SMS, pengguna bisa membayar tagihan (Duniafintech, 2018)



Gambar 5. 13 Fenomena Kebutuhan
(Duniafintech, 2018)

2. Gaya Hidup

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara dengan item gaya hidup dalam kesesuaian pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.KI2. Kalo segi **pengembangan teknologi**, ya karena dimana-mana kayak masuk TOL aja harus pakai e-toll. Sebenarnya enggak, tapi harus mengikuti aturan itu. Ya butuh, misalnya kita belanja nggak mungkin kan kita bawa uang segebok, **butuh cepet kan butuh aman juga** (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X1.SH.KI2. Ya, karena gaya hidup yang membutuhkan **mobilitas tinggi** dan harus **cepat semuanya** (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X1.MN.KI2. Iya, kan nggak ribet, **butuh cepat** (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X1.ISS.KI2. Kalau untuk **gaya hidup tidak**. Lebih ke kebutuhan saja, untuk sekarang kan saya Driver Go-Car yang saya butuhkan eTOL seperti itu. Kalau untuk belanja online jarang (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X1.WX.KI2. **Nggak sih**. Ya gimana yaaa untuk **cepat ya emang cepat**. Kalau untuk **kemanan nya itu kurang** (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X2.SS.KI2. Ya, rata-rata begitu untuk **generasi milenial butuh yang simpel dan cepat**. Tetapi untuk 30 ke atas, menolak. Bahkan sesama pegawai bank mandiri pun, paling yg aktif memakai nggak sampai 50%. Padahal itu kan senjata, kalau kita sebagai pegawai bank saja tidak memakai, bagaimana kita akan membuat orang lain mau memakai. **Gaya hidup untuk generasi milenial** (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

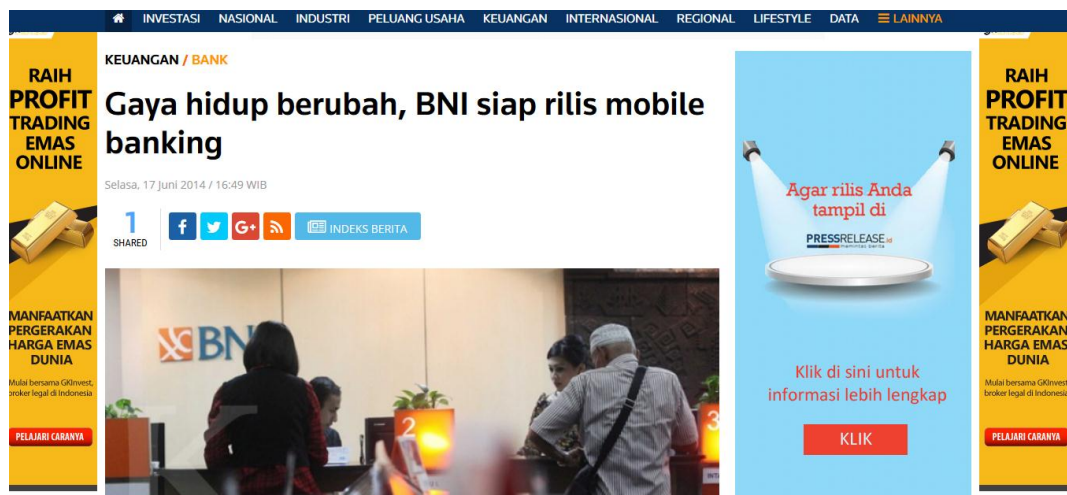
X4.MF.KI2. **Sangat mendukung**, karena dengan **perkembangan teknologi** jadi bisa compare sama HP android jaman sekarang, jadi sangat mendukung. **Tetapi gaya hidup saya belum** membutuhkan transaksi non tunai online, karena **masih takut** untuk menggunakannya (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X4.RH.KI2. **Sesuai sih**, bagi pengusaha kan **nggak perlu kemana-mana**. Apalagi pengusaha online. Cocok banget. Harusnya untuk generasi milenial ya mendukung sekali gaya hidup seperti itu. Tapi buat aku sendiri sih masih belum butuh banget (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

X4.IH.KI2. Kalo buat anak muda ya bisa, kalo buat aku se nggak butuh itu (*pertanyaan nomer 13 dan 14*).

Informan X4 menyatakan bahwa transaksi finansial secara online memang mendukung gaya hidup, terutama generasi milenial. Hal ini juga di dukung oleh pernyataan informan X2 yang memberikan fakta bahwa, transaksi finansial secara online sangat mendukung gaya hidup generasi milenial. Tetapi untuk nasabah yang berumur diatas 30 tahun sebagian besar menolak untuk menggunakan transaksi finansial secara online termasuk pegawai bank sendiri pun sebagian besar menolak menggunakannya. Faktanya informan X4 menyatakan bahwa transaksi finansial secara online memang mendukung gaya hidup generasi milenial, tetapi informan X4 merasa bahwa belum membutuhkan transaksi finansial secara online.

Berdasarkan hasil wawancara empat informan tipe X1, informan X2 dan seluruh informan X4 menyetujui bahwa transaksi finansial secara online dapat mendukung gaya hidup,. Hal ini sesuai dengan teori Diffusion Of Innovation (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) yang menyatakan bahwa kesesuaian adalah bagian penting dari inovasi sebagai penyesuaian dengan gaya hidup pengguna yang dapat mendorong tingkat adopsi yang cepat (Al-Jabri & Sohail, 2012). Adapun bentuk gaya hidup yang dirasakan berupa : butuh simple, butuh cepat, tidak ingin ribet, mobilitas tinggi, sesuai perkembangan teknologi dan sesuai dengan generasi milenial.



Gambar 5. 14 Fenomena Gaya Hidup
(Keuangan Kontan, 2018)

Demi memenuhi layanan dan pergeseran pola hidup masyarakat Indonesia yang semakin mengandalkan alat komunikasi, PT Bank Negara Indonesia (BNI) Tbk akan meluncurkan mobile banking. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia umumnya dan nasabah BNI khususnya. "Jadi salah satu caranya

adalah dengan menggunakan mobile platform. Dan mobile banking jadi salah satu caranya. Masyarakat Indonesia saat ini sudah gadget freak (tergila-gila dengan alat komunikasi), selalu mengandalkan mobile. Jadi kami mengikuti pergerakan kebiasaan masyarakat Indonesia," ujar Dodit (Keuangan Kontan, gaya Hidup Berubah BNI Siap Rilis Mobile Banking, 2018)

Hal serupa pun dikatakan oleh Direktur Konsumer Bank OCBC NISP Rudy N. Hamdani, ada empat poin khusus keunggulan produk internet banking ini. Pertama, nasabah bisa melihat portofolio mereka yang ada di Bank OCBC NISP, seperti deposito, reksadana, asuransi, KPR (Kredit Pemilikan Rumah), kartu kredit, dan bancassurance. Melalui produk ini nasabah bisa bertransaksi secara real time alias transaksi seketika. Ketiga, produk ini mendukung kenyamanan transaksi nasabah dan mendukung gaya hidup mobilitas tinggi (Keuangan Kontan, OCBC NISP Luncurkan Internet Banking, 2018).

5.4.3.3 Trialability

Jika pelanggan diijinkan untuk bereksperimen dengan teknologi baru, hal itu akan mengurangi ketakutan yang tidak diketahui oleh pengguna dan dapat mendorong penerimaan teknologi. (Carayannis & Turner, 2006) menunjukkan bahwa trialability tampaknya merupakan peluang di mana, layanan atau inovasi dapat diterapkan oleh konsumen potensial atau bereksperimen dengan percobaan. Yang penting, peluang di mana pengadopsi laten ini dapat memiliki pengalaman sebelumnya dengan gagasan, inovasi, atau produk baru akan mengurangi ketakutan dan ketidakpastian mereka (Al-Jabri & Sohail, 2012). *Trialability* mengacu pada kemungkinan untuk bereksperimen dengan teknologi baru sebelum digunakan secara permanen. Pengguna potensial yang dapat mencoba inovasi akan merasa lebih nyaman dengannya dan lebih mungkin untuk menggunakannya (Agarwal & Prasad 1998; Rogers 2003).

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator *trialability* pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.KI3. Ya, awalnya sih saya mempelajari dari website resimnya tutorialnya gimana. Jadi nggak sembarangan melakukan transaksi non tunai itu. Tidak ada rasa takut karena belajar dari website resmi. Tapi ya kan ada penipuan kayak ditelpon gitu, kalau orang nggak tau ya bisa kena.

Kan biasanya orang malas untuk membaca, ya itu bahayanya. Jadi awal memang harus baca dan mempelajari dulu (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

X1.SH.KI3. Ya, awalnya merasa khawatir, takutnya tidak terupdate. **Langsung nyoba aja, sepertinya mudah.** Waktu transaksinya berhasil merasa kayak lega dan percaya gitu. Awal mencoba dengan nominal dibawah 20.000 (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

X1.MN.KI3. Iya, **iya mudah** kan sudah di ajari sama teller **langsung bisa gitu.** Awal transaksi sekitar 200.000 untuk belanja online. Transaksi itu nggak ada masalah (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

X1.ISS.KI3. **Mudah** kalau dari BCA itu. **Mudahnya semua fitur tersedia. Gampang mengikuti tutorialnya.** Kan awal daftar di CS juga udah dijelaskan jadi ya **mudah untuk dicoba.** Awal transfer itu di atas 1 juta jadi karena butuhnya itu. Tapi transaksinya aman-aman saja kok. Jadi membuat saya makin percaya buat menggunakannya.

X1.WX.KI3. Iya awalnya sih memang coba-coba. Untuk **carding pun juga awalnya coba-coba.** Rasa pengen tau nya tinggi, jadinya ya di coba. Saya juga nggak tau data itu valid atau tidak, saya coba sendiri dengan berbagai metode, **ternyata mudah dan bisa gitu** (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

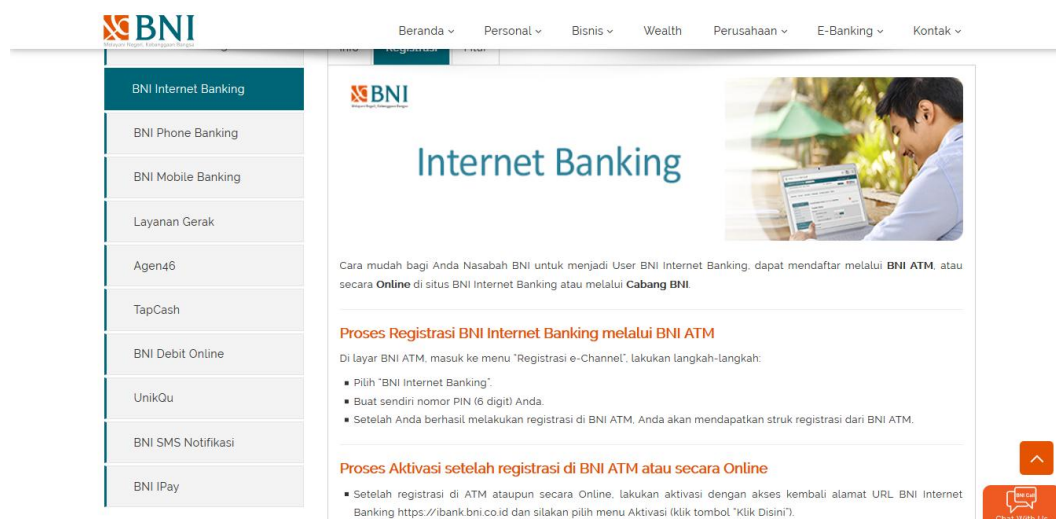
X2.SS.KI3. Ya ada, selama ini tidak ada masalah dan aman-aman saja dan **mudah untuk dicoba.** Setiap hari ada nasabah yang **mau untuk mencoba** dan akhirnya ter-register, tapi pas dicek lagi ternyata nggak di pakai. Setiap hari ada 5 orang, yg benar-benar aktif hanya 50% saja (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

X4.MF.KI3. Pernah, ya karena terpaksa. Contohnya eToll, **gampang sih pakainya.** Kalau nggak pake eToll kan udah nggak bisa sekarang. Itu pun pinjam punya teman. Tapi dengan mencoba itu belum bisa mendorong saya untuk menggunakannya secara pribadi lho ya (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

X4.RH.KI3. Nggak pernah buat coba. **Karena ribet.** Tapi pernah minta tolong transfer ke temen pakai internet banking (*pertanyaan nomer 15 dan 16*).

Berdasarkan hasil wawancara dua informan dari X4 yang menyatakan tidak ingin mencoba karena transaksi finansial secara online itu merepotkan. Sedangkan seluruh informan X1 dan X2 dan salah satu informan X4 menyetujui bahwa *trialability* dapat mendukung penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini sesuai dengan teori Diffusion Of Innovation (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) Hubungan antara *trialability* dan niat perilaku juga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dalam penggunaan Internet Banking (Ajam & Nor, 2013) Adapun bentuk *trialability* yang dirasakan berupa : mudah mempelajari tutorialnya, mudah untuk dicoba dan segala fitur yang dibutuhkan tersedia.

Associate Director Quantitative Kadence International Indonesia Fahmi Afandi mengatakan, "Internet banking adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (website bank), yang mempermudah penggunaanya untuk melakukan cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan fasilitas lainnya," ucap Fahmi dalam siaran persnya, Jakarta, Kamis (6/3/2014). Hal tersebut juga didukung oleh Penasihat Asosiasi E-commerce Indonesia (idEA) Daniel Tumiwa. Daniel mengungkapkan, tahun ini semakin banyak konsumen yang mencoba transaksi *online*. Selain itu, banyak pelaku usaha termasuk usaha mikro kecil menengah (UMKM) merasakan peningkatan transaksi *online* saat Harbolnas (Economy Okezone, 2018).



Gambar 5. 15 Website BNI Internet Banking (BNI, 2018)

5.4.3.4 Kontrol Perilaku

Niat dalam menggunakan transaksi finansial secara online dibentuk oleh kontrol perilaku yang sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (2002) yang didukung oleh (Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016). Kontrol perilaku mencerminkan keyakinan mengenai akses sumber daya dan peluang yang diperlukan untuk berperilaku. Sejumlah studi empiris menunjukkan bahwa ada hubungan antara kontrol perilaku yang dirasakan dalam niat.

1. *Self-Confidence*

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara item *Self-Confidence* pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.N1. PD aja, soalnya kalau kita punya accunt Bank semua transaksi terekam. Walaupun **dilakukan sendirian** tidak ada rasa was was. Kalau mungkin kesalahan ya dari kita sendiri. Saya sih alhamdulillah belum pernah salah transfer. Soalnya waktu transaksi itu kita harus teliti (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X1.SH.N1. Ya, awalnya ada kekhawatiran tetapi setelah mengetahui transaksi berhasil **membuat percaya diri**. Karena semuanya aman dan terpercaya. Dan yakin aja walaupun langsung **menggunakannya sendiri** (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X1.MN.N1. PD aja menggunakannya, **nggak pake dibantuin orang lain**. Tidak ada rasa takut sama sekali. Kalau salah transfer kan biasanya nama penerimanya keluar, jadi aku lebih teliti aja (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X1.ISS.N1. Percaya diri, jadi dilihat dari banknya. Jadi milihnya **nggak ngasal**. **Saya tidak takut**, karena sudah ada regulasi dari pemerintah jadi percaya diri. Kalau soal percaya apa **nggak**, kita lihat badan hukumnya atau Bank nya, kita juga harus memposisikan Bank ini terpercaya apa **nggak gitu** (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X1.WX.N1. **Hampir 80% percaya diri**. Ya karena yang dipakai bukan milik sendiri, dan itu pun kartu orang bule. Kartu kredit bule itu kan limit nya pasti gede, \$1000 lebih lah. Ada yang sampai \$24.000. **Tanpa perlu ada**

bantuan orang lain ya saya berani melakukannya. Kan saya belajarnya otodidak, jadi ya PD aja (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X2.SS.N1. Ya, karena pada awalnya nasabah banyak yg tidak percaya diri. Misalkan nasabah yang baru saja menggunakan. “Misalkan aku menggunakan, terus tiba-tiba sinyal hilang, bisa nggak, uangku kembali”. **Ketakutan uangnya hilang, cenderung mau transaksi kalau ada yang mendampingi.** Pernah ada salah satu nasabah, waktu akhir bulan minta ditemani sampai jam 11 malam untuk melakukan transaksi pembayaran gaji karyawannya. **Saking takutnya** (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X4.MF.N1. Belum, karena saya besar di keluarga yang agamis, jadi saya merasa agak sensitif terkait bank dan segala macam sistemnya. Seperti riba, **jadi takut.** Saya masih menggunakan pikiran seperti itu sebelum ada kejelasan dari MUI misalnya (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

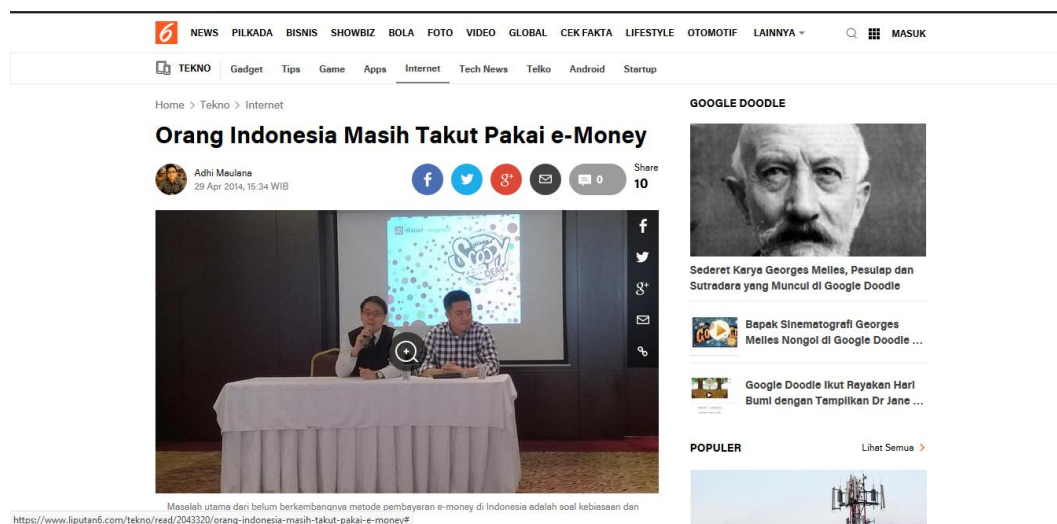
X4.IH.N1. Takut. **Takut salah pencet, takut duit nya ilang** (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

X4.RH.N1. **Nggak aman,** ya itu tadi soalnya nggak setiap saat pegang HP. Saat nanti orang-orang terdekatku pakai semua pasti aku mau. Soalnya orang-orang sekitarku masih belum banyak yang pakai. Jadi **ngerasa nggak PD aja kalau transaksi sendiri** (*pertanyaan nomer 20, 21, 22 dan 23*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, seluruh informan X1, X2 dan X4 menyatakan bahwa *self-confidence* adalah hal yang penting dalam membangun niat seseorang untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Informan X2 menyatakan bahwa memiliki nasabah yang meminta didampingi pada saat melakukan transaksi finansial secara online. Dan juga dua orang informan kategori X4 menyatakan bahwa merasa takut jika transaksi sendirian atau lingkungan di sekitarnya banyak yang tidak pakai layanan tersebut. Fakta tersebut sesuai dengan teori Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002) yang menyatakan bahwa Individu yang memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi mungkin memiliki kontrol yang lebih tinggi terhadap penggunaan teknologi (Khatimah & Halim, 2016). Adapun bentuk *self-confidence* yang dapat membangun niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online berupa :

melakukan transaksi tanpa bantuan orang lain dan tidak ada rasa takut dalam menggunakan.

Gilbert Thanamas selaku Head of Doku Wallet menjelaskan bahwa meski transaksi online bertumbuh pesat di Indonesia, namun metode pembayaran yang dilakukan masih terbilang kuno dan belum sesuai dengan semangat e-commerce yang sebenarnya. "Bisnis e-commerce sangat pesat, growth-nya bisa mencapai 50% dari tahun ke tahun. Namun anehnya, metode pembayaran yang dilakukan masih konvensional. Konsumen masih lebih pilih metode transfer antar bank, atau malah COD (cash on demand). Mereka masih takut memanfaatkan e-money. Cara-cara tersebut tidak sesuai dengan konsep 'kemudahan' yang seharusnya ditawarkan sebuah bisnis e-commerce (Liputan 6, 2018).



Gambar 5. 16 Fenomena *Self-Confidence*
(Liputan 6, 2018)

2. Kondisi Fasilitas

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara item kondisi fasilitas pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.N1. Internet, Hp, Laptop. Sebenarnya, kalau kita punya smartphone 90% orang Indonesia sudah punya. Jadi fasilitas kan terpenuhi. Kalau sudah punya smartphone kan bisa internetan, kalo sudah bisa internetan kenapa nggak pake Internet Banking aja. Kan kalau pake Internet Banking lebih mudah. Kalau seandainya orang tidak memiliki HP ya tidak adalah kepikira pakai Internet Banking atau Mobile Banking (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X1.JN.N1. Segala fasilitas yang saya butuhkan tersedia (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X1.SH.N1. HP, ATM, Internet pastinya. Ya kalau nggak ada HP ya nggak bakal pakai transaksi non tunai itu (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X1.MN.N1. HP, email, No TLP, Internet, Rekening itu saja yang dibutuhkan. Iya, kalau nggak ada internet nggak mungkin aku menggunakan mobile banking. Jadi fasilitas itu ya penting (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X1.ISS.N1. Mempermudah pembayaran, ada HP, internet. Kalau fasilitasnya nggak ada, ya nggak mungkin mau untuk menggunakan (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X1.WX.N1. Modem, laptop, VPN, remote desktop sesuai negara korban jadi lebih susah terlacak. Karena punya fasilitas yang dibutuhkan jadi ya saya melakukan transaksi itu. Kalau untuk orang desa ya kurang ada pemikiran bakal pake internet banking, kan fasilitasnya kayak internet aja kadang masih susah (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X2.SS.N1. Nggak sampai 10% nasabah yg fasilitasnya belum mendukung internet banking. Karena rata-rata HP nya android (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X4.MF.N1. Hp, internet dll. Tetapi lagi lagi kembali ke alasan awal. Pemikiran saya dan hukum agamanya itu tadi (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

X4.RH.N1. HP, nomer, email, sama internet. Sudah punya semua sih. Untuk saat ini tetap saja belum mendorong aku buat pake internet banking. Sebenarnya ada niat karena fasilitas sudah ada semua, tapi balik lagi masih belum benar-bener butuh (*pertanyaan nomer 24, 25 dan 26*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, seluruh informan X1, X2 dan X4 menyatakan bahwa kondisi fasilitas adalah hal yang penting dalam membangun niat seseorang untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Dua informan X4 menyatakan bahwa adanya fasilitas yang dimiliki dapat mendorong niat untuk

menggunakan transaksi finansial secara online. Fakta tersebut sesuai dengan teori Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002) yang menyatakan bahwa kondisi fasilitasi, dapat mempengaruhi persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitan penggunaan mobile banking. Selain itu, kondisi fasilitasi adalah salah satu faktor yang berpengaruh dalam melakukan transaksi online (Khatimah & Halim, 2016). Adapun bentuk kondisi fasilitas yang dapat membangun niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online berupa : memiliki HP, internet, modem, email, no rekening, laptop, VPN dan remote desktop.



Gambar 5. 17 Fenomena Fasilitas Kondisi
(Info Bank News, 2018)

Ketua Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Muliaman D. Hadad mengungkapkan, bahwa kini salah satu infrastruktur yang telah dimiliki oleh pemerintah Indonesia ialah tersedianya e-KTP. E-KTP tersebut bisa menjadi salah satu modal bagi pengembangan infrastuktur industri keuangan di Indonesia. Bapak Muliaman menjelaskan, bahwa perkembangan para pelaku industri fintech ini juga harus diimbangi dengan pemahaman tentang tantangan yang dihadapi kedepan bagi para pelaku fintech. Terdapat tiga tantangan utama yang harus dihadapi para pelaku industri fintech selain infrastruktur, yakni aturan dan pengelolaan data (Info Bank News, 2018).

3. Dukungan Pemerintah

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara item kondisi fasilitas pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.N1. Setau saya pemerintah bikin kebijakan soal itu e-TOL, 31 Oktober tahun 2017. Kalau soal pemerintah yang kasih kebijakan itu ya efeknya bikin lebih yakin buat pakainya (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X1.SH.N1. Nggak ada, saya merasa pemerintah belum memberikan dukungan. Iya jika adanya dukungan ya pasti saya lebih yakin untuk menggunakannya (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X1.MN.N1. Nggak, tidak ada dukungan dari pemerintah. Karena saya nggak tau ada dukungan pemerintah atau tidak. Ya penting, jadinya merasa lebih aman dan terpercaya gitu (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X1.ISS.N1. Iya, Bank kebanyakan bikin model regulasi non Tunai dan keuntungannya lebih ke Diskon dll. Bisa memperkuat, kalau orangnya openminded (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X1.WX.N1. Kalau di pemerintah sih, kebanyakan menggunakan transaksi online via bank. Mereka mengawasi bank itu sih untuk penggunaan transaksi online. Kalau untuk kartu kredit, Indonesia masih terus di update. Karena masih banyak celah keamanan di situ. Pihak penyedia juga banyak melakukan sharing dengan temen-temen hacker, jadi saling memberi tahu dan mengingatkan. Kemanan menjadi PR besar pemerintah (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X2.SS.N1. Ada, cuma kurang optimal lah. Banyak yang belum tau (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X4.MF.N1. Pemerintah sudah mendukung, saya lihat di media sosial seperti itu. Pemerintah secara tidak langsung juga memfasilitasi perkembangan teknologi ini. Tapi saya belum mau pakai, masih menunggu tentang kejelasan sistemnya (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X4.IH.N1. Seperti e-toll itu kan peraturan pemerintah. Dari OJK ya pasti ada peraturannya (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

X4.RH.N1. Sudah ada sih dukungannya. Kayak e-Tol gitu kan. Bisa jadi dengan adanya dukungan pemerintah ya semakin berniat. Ya memang karena belum bener-bener butuh walaupun pemerintah udah kasih dukungan ya belum mau lah buat pakai (*pertanyaan nomer 27, 28, 29 dan 30*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, secara keseluruhan informan kategori X1,X2, X3 dan X4 menyetujui bahwa dukungan pemerintah sangat penting untuk mendorong penggunaan transaksi finansial secara online. Informan X1 yang berprofesi sebagai hacker mengatakan bahwa pemerintah masih memiliki tugas besar tentang penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini juga di dukung oleh pernyataan informan X2 yang mengatakan bahwa dukungan pemerintah masih belum optimal. Fakta tersebut sesuai dengan teori Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002) yang menyatakan bahwa pemerintah dapat memainkan peran intervensi dan kepemimpinan dalam penyebaran inovasi. Pemerintah lokal adalah kekuatan pendorong utama dalam penyebaran teknologi informasi (Tan & Teo, 2000). Adapun bentuk dukungan pemerintah yang dapat membangun niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online berupa : membuat kebijakan penggunaan e-Tol, membuat regulasi tentang transaksi non tunai, peningkatan keamanan transaksi non tunai dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk menggunakan transaksi finansial secara online.



Gambar 5. 18 Fenomena Dukungan Pemerintah
(Trubus, 2018)

Penerapan wajib sistem e-Toll di seluruh jalan tol dianggap terburu-buru dan sangat minim sosialisasi, sehingga membuat masyarakat kebingungan. Seperti yang dialami Ki Kusumo. Ketua Umum Komando Pejuang Merah Putih (KPMP) ini menceritakan, Jumat

(22/9/2017), dia melintas di jalan tol Cikampek hendak menuju Jakarta. Begitu masuk pintu tol dalam kota, terjadi antrian cukup panjang. Ternyata, antrian itu terjadi karena banyaknya pengendara mobil yang belum menggunakan atau memiliki e-Toll. Petugas tol memaksa para pengendara mobil membelinya saat itu juga. Ia berpendapat, masih banyaknya pengguna jalan tol tidak memiliki kartu e-Toll karena minimnya sosialisasi yang dilakukan pengelola jalan tol, dalam hal ini PT Jasa Marga yang ada di bawah pemerintah (Trubus, 2018).

5.4.3.5 Kepercayaan

Transaksi finansial secara online adalah saluran pengiriman elektronik yang relatif baru yang ditawarkan oleh bank, orang dapat memilih untuk tidak mengadopsi mobile banking karena masalah keamanan atau privasi (Lin, 2011). Kurangnya kepercayaan adalah salah satu alasan yang paling sering dikutip untuk pelanggan yang tidak menggunakan transaksi finansial secara online. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang lebih besar diperlukan dalam lingkungan transaksi online daripada dalam transaksi tunai atau transaksi konvensional (Kaluscha & Kräuter, 2003).

Pada penelitian (C & Mokwena, 2016) menyatakan bahwa keamanan transaksi yang dilakukan melalui Internet adalah perhatian utama dan elemen penting yang dipertimbangkan pelanggan sebelum mengadopsi perbankan Internet di daerah Afrika Selatan karena mereka menganggap mudah terkena penipuan. Akibatnya, persepsi ini mengikis kepercayaan pelanggan bank ritel untuk mengadopsi perbankan Internet. Hambatan terbesar masyarakat enggan menggunakan layanan transaksi finansial melalui internet adalah kepercayaan.

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator kepercayaan pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.N2. Aman, saya juga percaya bahwa bank pasti akan memberikan jaminan keamanan kepada nasabahnya. Dari pada kita nyimpen uang di rumah ya kan rawan perampokan dan penculikan (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X1.SH.N2. Tidak merasa aman, karena dengan adanya cybercrime. Faktor kepercayaan itu penting. Percaya karena bank pasti melakukan proteksi

kepada nasabahnya. Jadi seperti ganti kode keamanan setiap minggu. Walaupun tetap saja adanya rasa was was tapi gimanapun caranya saya melakukan proteksi (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X1.MN.N2. Percaya, **datanya pasti real**. Kan selalu ada data, ada **laporan, dan jelas**. Pasti aman tidak ada yg perlu dikhawatirkan (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X1.ISS.N2. Kalau soal aman atau tidaknya ya belum tentu. Karena Bank masih bisa menjual data. Sedangkan awal kita isi formulir, kita tidak memberikan data kepihak lain. Sedangkan pada waktu pengaplikasiannya ternyata masih ada. Saya masih mau **percaya terhadap bank**, tapi bagaimana kita meminimalisir lagi. Kayak ditelpon gitu2. Kalau soal percaya apa nggak, kita lihat **badan hukumnya atau Bank nya**, kita juga harus memposisikan Bank ini terpercaya apa nggak gitu (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X1.WX.N2. **Nggak aman, kurang aman**. Tapi kembali lagi ke penggunaanya. Kalau kita hati-hati dan waspada kemungkinan masih aman lah. **Saya mengerti celahnya jadi ya saya percaya aman** (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X2.SS.N2. Ada yg merasa nggak percaya cenderung berumur 40-50 tahun ke atas. Mereka lebih memilih terima uang ada fisik. Dari pada harus **virtual** nggak tau apa. **Dan nggak pasti**. Seperti kasus skimming yang kemaren itu, kan **pihak bank memberikan ganti rugi kepada nasabah**. Dana yang digunakan untuk memberikan ganti rugi tersebut dari dana abadi bank. Jadi setiap bank itu harus memiliki dana abadi, jadi dana tersebut untuk dipakai kalau ada kejadian kayak gitu (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X4.MF.N2. **Belum merasa aman**. Ketika nanti misalnya **MUI mengeluarkan fatwa** bahwa menggunakan fasilitas non tunai ini yang secara virtual aman dan halal. **Kemungkinan itu dapat merubah pola fikir orang-orang yang tadinya tidak mau menggunakan untuk mau menggunakan** (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X4.RH.N2. Nggak, ya sekarang banyak hacker, banyak cybercrime. Jadi merasa nggak percaya aja atau nggak aman aja kalau pakai internet banking. Ya harus lebih di kasih edukasi pengetahuan tentang internet banking, gimana kemananannya dari bank masih belum bisa dipertanggung jawabkan (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

X4.IH.N2. Nggak aman. Banyak kasus skimming-skimming gitu. Takutnya uangnya ilang (*pertanyaan nomer 31 dan 32*).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, seluruh informan kategori X1,X2,X3 dan X4 menyatakan bahwa kepercayaan adalah hal penting untuk mendorong niat penggunaan transaksi finansial secara online. Informan kategori X4 menyatakan bahwa masih merasa belum percaya kepada bank. Sedangkan informan kategori X2 yang merupakan praktisi perbankan menyatakan bahwa bank memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap dana nasabahnya yang hilang pada saat terjadi kasus *skimming*.

Fakta tersebut sesuai dengan hasil penelitian (Lin, 2011) yang menyatakan bahwa jika pelanggan percaya bahwa perusahaan mobile banking mampu mengembangkan strategi penyampaian layanan yang efektif dan memberikan perlindungan yang memadai dari penipuan dan pelanggaran privasi, maka niat penggunaan akan meningkat. Adapun bentuk kepercayaan yang dapat membangun niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online berupa : jika terjadi masalah akan dapat diatasi, bank akan melakukan yang terbaik untuk penggunaanya dan transaksi dengan data real dan informasi tidak bias.

Kasus pembobolan ATM dengan mencuri data kartu atau skimming mengancam reputasi perbankan. Perbankan harus melakukan upaya mitigasi secepatnya sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan utama itu pulih. Project Consultant Asian Development Bank (ADB) Eric Sugandi menuturkan, dampak jangka pendek terkait dengan kasus skimming adalah meningkatkan risiko reputasi (*reputational risk*). Hal tersebut harus menjadi perhatian bank yang sedang memerangi skimming dan bank-bank lain sehingga peristiwa serupa tidak terulang (Jawa Pos, 2018).

Kapolda Jatim Irjen Pol Machfud Arifin mengimbau masyarakat untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan kartu ATM di beberapa gerai yang tersedia. Machfud juga mengatakan korban skimming selama ini telah ditangani dengan baik dengan pihak

perbankan. Namun, kasus ini menurutnya cukup mengganggu perekonomian lantaran menurunkan kepercayaan masyarakat pada perbankan. "Hal ini mengganggu perekonomian dan menurunkan kepercayaan masyarakat pada perbankan," tandas Machfud (Detik, 2018).



Gambar 5. 19 Fenomena Kepercayaan
(Detik, 2018)

5.4.3.6 Individualisme / Kolektivisme

Banyak kelompok etnis di Indonesia memiliki kelompok kekerabatan yang kuat berdasarkan keturunan patrilineal, matrilineal, atau bilateral (Collectivist) (Mangundjaya, 2010). Orang-orang dalam budaya individualis diketahui lebih mementingkan diri mereka sendiri daripada dengan kelompoknya. Orang yang memegang nilai kolektivis lebih peduli untuk menjaga kekompakan kelompok dan akan lebih mudah tertarik pada opini orang lain tentang teknologi (Baptista & Oliveira, 2015). Di negara-negara yang memiliki budaya kolektif seperti orang Mozambik cenderung mengadopsi teknologi atau layanan baru (Hofstede, 1980).

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator individualisme / kolektivisme pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X3.EAA.B1. Di Indonesia orangnya kecenderungan berfikir kolektif, tidak individualistik seperti orang-orang di barat. Orang timur biasanya mereka itu lebih ke kolektivitasnya tinggi. Kadang-kadang orang yang cenderung kolektif itu akan berfikir bahwa keberhasilan dia juga merupakan keberhasilan semua orang yang ada di belakang dia. Contoh

paling gampang, ketika seseorang menulis skripsi, yang kita tulis di kata pengantar itu pasti banyak. Seolah-olah keberhasilan saya menulis skripsi itu adanya keterlibatan semua orang itu, padahal belum tentu semua orang terlibat dalam keberhasilan itu. Kalau orang individualistik dia cenderung apa yang menjadi keberhasilanku merupakan apa yang saya lakukan, bukan karena lingkunganku. Budaya di Indonesia ketika itu seperti ini, **saya menggunakan teknologi, saya ingin mendapatkan penguatan dari orang lain.** Saya misalkan tidak menggunakan Internet Banking, kemudian lingkungan saya menggunakan. **Kelompok itu akan mempengaruhi apa yang saya pikirkan ketika saya berada di lingkungan** lima orang menggunakan Internet Banking dan satu orang tidak menggunakan Internet Banking. Maka yang satu akan ikut menggunakan. **Jadi lingkungan sekitar dapat mempengaruhi seseorang untuk mau menggunakan Internet Banking tersebut.** Misalkan saya berada di lingkungan satu keluarga yang tidak menggunakan ATM sama sekali, saya yakin semuanya pasti tidak pakai ATM. Kecuali kalau satu orang sudah pindah ke tempat lain, di lingkungan yang semuanya menggunakan ATM. **Maka dia akan terpengaruh dengan sistem sosialnya yang baru untuk menggunakan ATM. Karena seseorang akan berusaha untuk mengidentikkan dirinya, mengasosiasikan dirinya dengan perilaku kelompok.** Jadi mau tidak mau lingkungan itu seperti apa, jadi saya mau nggak mau akan ikut mengidentikkan diri saya dengan lingkungan tersebut. Ada pengaruh dari diri sendiri dan lingkungan. Tinggal seberapa kuat dua faktor tersebut mempengaruhi. **Jika dari dalam diri sendiri lemah maka pengaruh dari lingkungan itu bisa jadi kuat mempengaruhinya dan juga sebaliknya (pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39).**

X1.JN.B1. Kelompok, karena kita nggak bisa kerja sendiri kita harus ada TIM. TIM itu penting. Saya lebih senang kerja bersama mencapai target bersama. Biasanya ada ide-ide yang kita dapet dari kelompok. Kalau dilingkunganku kan orang-orang yang kerjanya di dunia online,

seperti internet marketing gitu kan, jadi harus punya Internet Banking gitu untuk transaksi. Semakin yakin untuk menggunakan Internet Banking karena ada dukungan dari lingkungan sekitar. Misalkan “Eh aku pinjem uangnya ya, transfer aja”. Jadi kayak secara nggak langsung, jadi ya **dipengaruhi secara perilaku gitu** (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X1.SH.B1. Ya ada pengaruh dari lingkungan. Seorang teman mengatakan kalau memakai grab pay untuk transaksi dalam jarak dekat bisa gratis. Akhirnya **saya tertarik untuk menggunakan grab pay** menurut pengalaman pemakaian saya (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X1.MN.B1. Iya, ada beberapa orang bilang kalo lebih gampang. Itu yang bisa jadi pertimbangan untuk menggunakan (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X1.ISS.B1. Kalau dari saya, ke kelompok. Karena kalo diri saya sendiri lebih seneng kayak bareng-bareng gitu. Kalau untuk mempengaruhi tidak, hanya sebagai masukan atau referensi. Kalau mau pakai atau enggaknya tergantung kebutuhan (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X1.WX.B1. Banyak teman-teman yang ngasih tau mudahnya pakai transaksi non tunai itu gimana, terus nggak ribet. Akhirnya juga ikut pakai. Tetapi kalau mereka itu nggak ngerti atau kurang mengerti keamanan atau kurang waspada mereka akan terjebak disitu. Lingkungan akhirnya mempengaruhi gitu untuk mau mencoba menggunakan (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X2.SS.B1. Lingkungan sih nggak terlalu, karena yg sesama orang bank saja masih nggak mau memakai. Masih lebih memilih ke ATM. Butuh diyakinkan secara benar. Ini lho enak. Dan dari diri sendiri nya gimana (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X4.MF.B1. Kelompok, tetapi ada beberapa aspek yang mementingkan individu. Lingkungan sangat mempengaruhi. Lingkungan adalah pengaruh pertama sebelum pengaruh-pengaruh lainnya. Tetapi tetap kembali ke individu masing-masing. Banyak sih yang menyarankan saya untuk menggunakan transaksi non tunai karena kemudahannya,

efisiensi, jadi nggak harus membawa uang tunai. Sempat tergoda, tetapi ya itu tadi kembali lagi tadi **belum ada kepercayaan** (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X4.IH.B1. Kan kalo kerja sering urusan bank. Pernah sih **ditawarin sama orang bank**, tapi ya nggak butuh soalnya. Jadi ya tak tolak (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

X4.RH.B1. Ya ada yang mempengaruhi. **Kayak ada yang kasih informasi tentang Internet banking, ngasih tau keuntungannya apa.** Saat ini ya untuk pengetahuan aja, soalnya aku ngerasa belum butuh (*pertanyaan nomer 35, 36, 37, 38 dan 39*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terdapat beberapa fakta yang menarik. Informan kategori X3 atau informan nomer 7 menyatakan bahwa lingkungan dapat menjadi faktor intervensi positif dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online. Jika seseorang berada di dalam sistem sosial atau lingkungan yang sebagian besar menggunakan transaksi finansial secara online, maka orang tersebut akan cenderung mengikuti perilaku sistem sosial atau lingkungannya dengan cara ikut menggunakan transaksi finansial secara online. Perilaku seseorang bisa dipengaruhi oleh diri sendiri dan lingkungan. Hal ini juga didukung oleh kategori X1, yaitu informan nomer 1, 2, 3, 5 dan juga kategori X4, yaitu informan nomer 8, 9 dan 10 yang menyatakan bahwa lingkungan atau orang-orang disekitar mereka bisa menjadi salah satu faktor pendorong dan bahan pertimbangan dalam penggunaan transaksi finansial secara online. Tetapi ada dua informan yang menyatakan bahwa lingkungan kurang berpengaruh karena menurut mereka hal tersebut kembali kepada sikap masing-masing individu tersebut. Perilaku tercermin oleh seberapa kuat dua faktor tersebut mempengaruhi. Jika dari dalam diri sendiri lemah maka pengaruh dari lingkungan itu bisa jadi kuat mempengaruhinya dan juga sebaliknya. Dengan adanya penjelasan dari informan X3 atau informan nomer 7 maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk informan 7, 8 dan 9 faktor dari diri mereka sendiri lebih kuat dari pada lingkungan disekitarnya.

Fakta tersebut sesuai dengan teori Budaya Nasional (Hofstede, 1980) dan penelitian (Baptista & Oliveira, 2015) yang menyatakan bahwa Individualisme / kolektivisme memiliki efek moderasi yang kuat dan positif pada penggunaan transaksi finansial secara

online. Adapun bentuk budaya kolektivisme yang dapat memberikan intervensi positif dalam penggunaan transaksi finansial secara online berupa : adanya saran dari teman, penggunaan internet banking karena adanya penguatan dari orang lain dan adanya pengaruh dari lingkungan.

Pengalaman digital itu berefek menjadikan para milenial menjadi lebih konsumtif daripada generasi sebelumnya. Contohnya, ketika barang baru diluncurkan generasi milenial cepat memperoleh informasi terkait barang baru. Otomatis rasa ingin memiliki muncul. Mungkin teknologi mempengaruhi untuk mengetahui informasi terbaru, namun teman sepermainan ataupun orang-orang di sekitar juga turut mempengaruhi. Ketika seseorang di dalam suatu lingkup sosial membeli suatu barang tertentu di situs tertentu, akan mendorong orang lain sesama anggota untuk membeli barang yang sama di situs yang sama pula (Republika, 2018).



Gambar 5. 20 Fenomena Kolektivisme
(Republika, 2018)

5.4.3.7 Penghindaran Ketidakpastian

Masyarakat Indonesia pada umumnya juga lebih nyaman dengan kondisi yang stabil dan dapat diprediksi. Misalnya, mereka lebih memilih menjadi pegawai negeri daripada menjadi pengusaha (High Uncertainty Avoidance), meski dalam beberapa kasus mereka lebih memilih menyerahkan semuanya kepada Tuhan Yang Maha Esa, untuk situasi yang tidak dapat mereka kontrol dan manipulasi lagi (Mangundjaya, 2010). Individu yang menghindari ketidakpastian merasa tidak nyaman dengan ambiguitas dan ketidakpastian, dan akan cenderung tidak menggunakan teknologi (Baptista & Oliveira, 2015). Di negara-negara dengan ketidakpastian rendah, orang-orang tidak ingin mengambil risiko

(Hofstede, 2014), dan akibatnya lebih tidak mungkin mencoba sesuatu yang baru atau mengadopsi teknologi. Para peneliti menyebutkan bahwa orang-orang dalam budaya penghindara ketidakpastian tinggi kurang tertarik untuk menerima inovasi teknologi informasi seperti mobile banking, karena media ini tidak cocok untuk pengurangan ketidakpastian daripada pembayaran menggunakan tunai atau cara konvensional (Mahfuz, Hu, & Khanam, 2016).

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator penghindaran ketidakpastian pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.B2. Lebih memilih jadi pengusaha, karena kita nggak terikat oleh pemerintah. Nggak masalah jika adanya ketidakpastian. Kalau pengusaha kan harus pinter puter otak cari ide bisnis yang gimana. Nggak juga, **karena ada laporannya semuanya.** Misalkan kita mau beli sesuatu di A kita transfer ke A dan **pasti ada laporan.** Nggak juga, karena tingkat **ketidakpastiannya biasa aja, karena ada laporan.** Pengaruh dari orangnya juga kadang masih takut karena nggak bisa. Misalnya punya Internet Banking tapi takut salah uangnya hilang. Tidak percaya pada pihak banknya. Ketidakpastian ya dari diri sendiri sih, kalau saya sih oke oke aja (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.SH.B2. Pengusaha, jamnya fleksibel, pendapatan lebih dari rata-rata. Tidak masalah berada di kondisi yang memiliki ketidakpastian. Semuanya pasti-pasti aja transaksinya, kan ada informasi rekening itu, **mutasi rekening** (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.MN.B2. Pengusaha atau pedagang, karena kita bisa membantu membuka lapangan pekerjaan yang lain. Tidak masalah ada di ketidakpastian. Kan itu ya resiko. Semuanya pasti, karena selama ini belum ada kendala. Aman-aman saja. **Kalau tidak ada laporan saya takut.** Tapi karena sudah adanya laporan saya merasa tenang. Iya mempengaruhi, karena ketidakpastiannya rendah **dengan adanya laporan,** jadi saya mau menggunakan (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.ISS.B2. Pengusaha, karena sesuatu yang pasti kita tidak bisa melebihi batas limit kita, kalo kita sudah mencapai limit ya tetep aja segitu aja. Kalo misalnya kita milih PNS 3,8 taun berikutnya ada kenaikan. Kalo menurut saya, itu bukan kenaikan tapi itu penyesuaian gaji. Istilahnya kebutuhan meningkat ya pengeluaran ya meningkat. Itu bukan peningkatan, itu namanya penyesuaian saja. **Kalau kita melakukan yang nggak pasti, hari ini tiba-tiba kita dapet 40, tiba-tiba kita rugi 40. Ya nggak masalah. Ketidakpastian itu asalnya dari sikap diri sendiri.** Kalau saya merasa sudah pasti aman-aman saja (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.WX.B2. Kembali lagi ke rejeki. Rejeki udah ada yang ngatur. Jadi ya nggak masalah kalau adanya ketidakpastian. Seperti game lah, kita bermain bisa menang bisa kalah. Bisa jadi, **kalau menurut saya ketidakpastiannya tidak ada karena saya paham keamanannya.** Tapi untuk orang awam, karena kadang kan kita memakai pun kita nggak tau limit berapa seperti itu (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X2.SS.B2. Ada ketidakpastian, yang menjadi hambatan. Nasabah cenderung memilih yang nyata dan terlihat secara fisik (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X3.EAA.B2. Kalau orang jaman dulu lebih suka kepada kepastian, PNS itu pasti. Dari sisi dia tua, dia dapat pensiun, tidak mungkin dipecat dan sebagainya. Tapi sekarang era nya tidak begitu, perubahan teknologi informasi itu memberikan dampak yang cukup besar kepada individu. Jadi sekarang orang berfikir, saya lebih suka berekspresi dengan apa yang saya pikirkan. Jadinya perubahan-perubahan itu semakin terlihat. **Tanpa saya mendaftarkan diri ke perusahaan saya bisa dapat income secara online. Karena teknologi tersebut memiliki ketidakpastian yang tinggi, maka banyak orang yang masih ragu untuk menggunakannya.** Terutama generasi X. Jika kita mengkategorikan kepastian itu di dapat pada waktu yang dekat, maka orang tidak akan mendapat kepastian. Tapi kalau kepastian itu dilihat dari sudut pandang seseorang yang bisa berfikir

pragmatis, itu cenderung lebih fleksibel terhadap perubahan. Karena dia akan memanfaatkan situasi yang berbeda ini untuk mendapatkan keuntungan. Tapi kalau orang yang cenderung tidak berfikir pragmatis ya susah, karena berfikirnya apa yang saya mau ya harus saya dapatkan sekarang. Ada potensi perubahan budaya dari generasi X ke generasi milenial saat ini. **Orang sekarang cenderung fleksibel dengan adanya ketidakpastian.** Kalau faktor ketidakpastian sendiri, untuk generasi milenial malah bisa jadi intervensi pendorong yang positif, tetapi untuk generasi X malah bisa jadi intervensi penghambat atau malah negatif. **Akhirnya kembali ke kebutuhan.** Kalau generasi sekarang, perubahan itu menjadi suatu keharusan, dan harus diikuti dan dinikmati. Generasi yang lahir di tahun 2000 cenderung lebih mudah menerima perubahan dari pada generasi di atasnya. Apapun perubahan yang mereka terima jaman sekarang ini, mereka bisa beradaptasi atau menerima dengan cepat. Kalau untuk tahun sebelumnya ya mungkin menerima, tetapi butuh waktu yang agak lama. Jadi kesimpulannya, bisa jadi positif dan juga negatif tergantung dari siapa subjeknya *(pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45).*

X4.MF.B2. Pengusaha, saya merasa tidak masalah berada di posisi yang tidak pasti / saya lebih bisa menerima ketidakpastian. Kalau pengusaha gajinya tidak jelas, kalau PNS jelas. Pengusaha independen, kalau kita mau maju ya kita harus gerak. Keluar dari zona nyaman. Mungkin karena saya belum mengetahui sistemnya, jadi saya merasa adanya ketidakpastian. Ketidakpastian ya dapat mempengaruhi. **Masih banyak kekurangannya dan adanya ketidakpastian tentang hukum agamanya** *(pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45).*

X4.IH.B1. Ya ada, kan nggak bayar langsung *(pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45).*

X4.RH.B1. Iya ada ketidakpastian, kan nggak bayar langsung, nggak keliatan gitu. Penghambat utamanya sebenarnya karena kebutuhan *(pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45).*

Karakteristik atau budaya di Indonesia lebih condong pada penghindaran ketidakpastian yang tinggi. Tetapi hasil wawancara menyatakan bahwa informan dengan umur dibawah 30 tahun lebih bisa menerima ketidakpastian. Tetapi untuk informan di atas 30 tahun lebih cenderung menghindari ketidakpastian. Hal ini juga didukung oleh pernyataan kategori X3 informan nomer 7, yang menyatakan bahwa untuk generasi milenial yang menganggap ketidakpastian rendah bisa jadi intervensi pendorong yang positif, tetapi untuk generasi X yang cenderung menghindari ketidakpastian malah bisa jadi intervensi penghambat atau malah negatif. Sebagian besar informan telah bisa menerima adanya ketidakpastian dari transaksi finansial secara online. Tiga informan X1 menyatakan bahwa ketidakpastiannya tidak terasa karena adanya laporan dari hasil transaksi itu sendiri. Sedangkan untuk dua informan X1 menyatakan bahwa kemungkinan ada ketidakpastian, tetapi karena terdapat laporan transaksi maka pengguna merasa lebih aman dan pasti. Tetapi untuk kategori X4 informan nomer 8, 9 dan 10 menyatakan bahwa mereka merasa masih adanya ketidakpastian dari segi hukum agama dan merasa lebih pasti jika melakukan transaksi pembayaran dengan uang tunai.

Fakta tersebut sesuai dengan teori Budaya Nasional (Hofstede, 1980) dan penelitian (Baptista & Oliveira, 2015) yang menyatakan bahwa Penghindaran Ketidakpastian yang rendah memiliki efek moderasi yang kuat dan positif pada penggunaan transaksi finansial secara online. Adapun bentuk budaya penghindaran ketidakpastian rendah yang dapat memberikan intervensi positif dalam penggunaan transaksi finansial secara online berupa : adanya laporan yang mengurangi ketidakpastian dan lebih suka adanya perubahan.



Gambar 5. 21 Fenomena Penghindaran Ketidakpastian
(Wartapriangan, 2018)

Seorang nasabah Bank BCA merasa takut karena uang yang di transfer tidak sampai kepada penerima. Ketika itu, tanggal 29 Februari 2016, tepatnya jam 01.35 nasabah melakukan transaksi menggunakan internet banking BCA. Dini hari nasabah sempatkan

transfer untuk kebutuhan mendesak, karena memang ada pembayaran yang harus dilakukan tanggal 29. Menurut laporan status internet banking BCA, transaksi BERHASIL. Namun ternyata, ketika dicek di rekening tujuan (transfer ke rekening BRI), sekitar jam 9 pagi ternyata transfer belum masuk. Saat itu nasabah melakukan pemeriksaan kembali melalui internet banking BCA, tidak ada perubahan pada status atau histori transaksi. Nasabah mengira, mungkin perlu beberapa waktu untuk masuk ke rekening BRI. Sampai lewat satu hari, hingga tanggal 1 Maret 2016, transfer tersebut tak kunjung masuk. Hal ini membuat nasabah ketakutan karena adanya laporan yang tidak pasti yang dia terima (Wartaparingan, 2018).

5.4.3.8 Jangka Panjang / Pendek

Pemikiran jangka panjang mendorong kepercayaan dan perilaku seperti penghematan atau perencanaan terhadap masa depan (Baptista & Oliveira, 2015). Negara-negara Asia Timur memiliki nilai tinggi dalam dimensi ini, menunjukkan orientasi jangka panjang, terutama mengenai penghematan, ketekunan, dan adaptasi terhadap keadaan yang berubah. Sebaliknya, negara-negara Afrika, seperti Mozambik, memiliki skor rendah, menunjukkan pemikiran jangka pendek, yang menunjukkan rasa hormat yang besar terhadap tradisi dan berfikir kolot (Hofstede, 2014). Selain itu, masyarakat Indonesia sangat banyak dicirikan oleh banyak kegiatan ritual, baik yang berkaitan dengan budaya dan agama, namun tidak dengan memikirkan masa depan (misalnya perencanaan masa depan dengan asuransi belumlah populer: Pemikiran Jangka Pendek) (Mangundjaya, 2010).

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator jangka panjang / pendek pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.B3. Bisa iya bisa nggak. Kalau ada Internet Banking bisa memilah mana yg buat A, buat B, gitu bisa memilah. Terbantu sekali dengan adanya IB. Saya sih mau mengikuti dengan perkembangan teknologi dengan menggunakan uang virtual gitu. Tapi ya tergantung lingkungan dan fasilitas juga (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X1.SH.B3. Iya mempengaruhi, lebih bisa memilah pengeluaran. Misalkan saldo sekian, nanti yang sekian untuk A, sekian untuk B gitu (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X1.MN.B3. Iya perencanaan keuangan. Seperti 1 bulan ada 1 juta nanti dipilah-pilah, untuk bayar kuliah, bayar kos gitu-gitu. Lebih terbantu dengan adanya internet banking untuk mengontrol keuangan (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X1.ISS.B3. Iya perencanaan keuangan. Lebih buat investasi gitu (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X1.WX.B3. Ya menentukan, kadang orang desa itu lebih takut. Karena pemikirannya masih kolot (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X2.SS.B3. Iya. Banyak nasabah yang berfikir masih enak memakai tunai. Lebih suka keliatan fisik. Itu menjadi salah satu hambatan dengan adanya pola fikir seperti itu (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X3.EAA.B3. Seseorang kadang tidak terlalu tertarik dengan asuransi, karena yang diberikan oleh asuransi tidak bisa langsung dinikmati. Tapi kan jangka panjang. Pemikiran seseorang cenderung dipengaruhi oleh banyak hal, seperti pengetahuan, informasi, pengalaman dll. Itu sangat subjektif. Ada orang-orang yang mampu memikirkan outcome yang dia dapatkan dalam waktu yang tidak segera, dalam jangka waktu yang lebih panjang. Dia berfikir tentang investasi, dia berfikir tentang perencanaan keuangannya. Tapi ada juga orang yang berfikir bahwa, apa yang saya lakukan sekarang, harus saya dapatkan saat ini juga. Ada orang yang suka berinvestais ada juga orang yang tidak suka berinvestasi. **Orang yang suka berinvestasi kan, pemikirannya jauh, jangka panjang.** Kalau orang yang tidak suka investasi, ya dia tidak tertarik sama sekali. Karena dia tidak merasakan secara langsung apa yang dilakukan saat itu. **Individu akan mempertahankan perilaku kalau dia mendapat penguatan dari lingkungan.** Kalau penguatan itu dia dapat selama jangka yang panjang, maka intensitas dia melakukan sesuatu semakin rendah. Tapi kalau dia melakukan sesuatu dan saat itu mendapat penguatan, maka intensitas dia melakukan semakin kuat. Sebenarnya tergantung dari individu. **Tapi ya bisa juga.** Karena kan di internet banking semua kebutuhan serba online, semua bisa dilakukan dengan online. Tidak perlu cash money, malah e-

money yang sekarang disosialisasikan. Apapun yang dilakukan harus dilakukan dapat dilakukan segera. Sebenarnya **orang justru malah ditantang untuk melakukan perencanaan**. Bayangkan kalau waktu buka treveloka, tokopedia, dan bukalapak, kita bisa **langsung melakukan pembayaran saat itu juga kalau tidak diatur malah membuat seseorang menjadi lebih konsumtif**. Kuncinya malah perencanaan keuangan, **bagaimana individu dapat melakukan kontrol terhadap keuangannya**. Kalau misalkan mahasiswa dia tidak dapat income, income yang dia dapat terbatas, karena dia tidak bekerja. Tapi kalau orang yang sudah bekerja incomenya bisa continue. Nah perlu diatur disitu, supaya apa yang masuk dan yang dikeluarkan seimbang. Tergantung orangnya bisa jadi pendorong atau malah penghambat. **Kalau di Indonesia sendiri ya masih kolot**, seperti asuransi saja belum maksimal, seperti BPJS juga masih terhalang banyak kendala. Orang cenderung menuntut apa yang harus dia dapatkan saat dia membayar. Orang bikin BPJS kalau saat dia sakit saja. Pas dia udah sembuh dia nggak mau bayar, dia mau baayar waktu dia sakit lagi. Akhirnya kan merugi itu sampai triliunan. **Itu juga akbiat pemikiran jangka pendek**. Tergantung dari tingkat pendidikan juga, dapat mempengaruhi pemikiran individu itu sendiri (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X4.IH.B3. Kalo investasi sih sudah. Ikut prudential, ada juga reksadana, pernah juga saham tapi rugi, soalnya nggak dipantau langsung. **Selama tunai masih bisa ngapain harus online gitu lho** (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X4.MF.B3. Saya masih berfikir secara tradisional atau masih kolot. **Jika masih bisa membayar dengan tunai kenapa harus online** (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

X4.RH.B1. Saya sih masih berfikir tradisional, masih kolot. **Pemikiran itu jadi salah satu faktor penghambat**. Lebih enak bayar langsung selama aku bisa. Kalau pakai transportasi online ya selalu pakai tunai, soalnya

stigmanya driver selalu butuh yang tunai (*pertanyaan nomer 51, 52, 53, 54 dan 55*).

Berdasarkan data wawancara yang telah dilakukan, sebagian besar masyarakat Indonesia masih memilikir pemikiran yang kolot. Hal ini didukung oleh pernyataan kategori X3 informan nomer 7 yang merupakan seorang pakar di bidang psikologi sosial dan budaya. Fakta tersebut berbanding lurus dengan pernyataan ketagori X2 informan 6 yang menyatakan bahwa sbegaiian besar nasabah berfikir lebih menyukai menggunakan uang tunai dari pada virtual. Hal tersebut juga didukung oleh seluruh kateori X4 informan 8, 9 dan 10 yang menyatakan bahwa mereka masih cenderung berfikir kolot. Dengan adanya fakta tersebut maka dengan adanya intervensi pemikiran jangka pendek dapat mengintervensi secara negatif relaisasi niat menjadi penggunaan transaksi finansial secara online. Sedangkan untuk kategori X1, sebagian besar menyatakan bahwa mereka melakukan perencanaan dan lebih bisa menerima teknologi pembayaran secara online yang mencerminkan pemikiran jangka panjang.

Fakta tersebut sesuai dengan teori Budaya Nasional (Hofstede, 1980) dan penelitian (Baptista & Oliveira, 2015) yang menyatakan bahwa Pemikiran Jangka Pendek memiliki efek moderasi secara negatif untuk menghambat penggunaan transaksi finansial secara online. Adapun bentuk budaya pemikiran jangka pendek yang dapat memberikan intervensi negatif dalam penggunaan transaksi finansial secara online berupa : lebih memilih menggunakan uang tunai, tidak melakukan perencanaan keuangan dan masih kecilnya masyarakat yang mempunyai asuransi.

BRILIO.NET > DOK

Laksa Mahardikengrat 02 Oktober 2017 10:25

Heboh, sopir paksa bayar tunai di gerbang tol kartu elektronik

Petugas tol tetap bersikap ramah.



Gambar 5. 22 Fenomena Pemikiran Jangka Pendek
(Brilio, 2018)

Pembayaran menggunakan kartu yang elektronik di pintu tol sekarang memasuki tingkat nasional. Hampir seluruh jalan tol di Indonesia sekarang menggunakan kartu ini sebagai cara pembayaran. Oktober 2017, pemerintah mewajibkan pembayaran di seluruh gerbang tol harus menggunakan kartu uang elektronik. Tidak semua setuju dengan kebijakan ini. Seorang warganet di akun Facebook @suaraFSPMI menggunggah aksinya memboikot kartu uang elektronik di gerbang tol. "Akibat kebijakan yang salah, rupiah yang jelas sebagai alat pembayaran yang sah di tolak saat pembayaran di pintu tol," tulisnya di postingan tersebut. Petugas yang melayani hanya bisa memberikan penjelasan tentang kebijakan pemerintah tersebut. Aksi warganet ini juga memicu antrean di belakangnya. Walhasil banyak pengguna jalan di belakangnya yang membunyikan klakson. Akhirnya, petugas menggunakan kartu elektronik tersendiri untuk melayani boikot warganet ini. Warganet tersebut tetap memaksa untuk membayar tunai (Brilio, 2018).

5.4.3.9 Jarak Kekuatan

Dalam masyarakat hierarkis, dengan nilai jarak kekuatan tinggi seperti yang dianalisis, orang lebih peduli untuk mematuhi pendapat atasan mereka dan rasa takut dengan mereka (Hofstede, 1980). Hirarki dipandang mencerminkan ketidaksetaraan yang inheren, sentralisasi sangat populer, dan bawahan berharap diberi tahu apa yang harus dilakukan (Hofstede, 2014). Jika atasan menerima mobile banking kemungkinan juga akan diterima oleh bawahannya (Baptista & Oliveira, 2015). Di Indonesia, senioritas dan status lebih tua memegang peranan penting dalam masyarakat dan masyarakat; Orang biasanya menghormati orang tua dan juga menghargai status sosial mereka di masyarakat (High Power Distance) (Mangundjaya, 2010).

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator jarak kekuatan pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.B4. Ada, menghormati yang lebih tua gitu gitu sih. Kadang kan itu peraturan, kalau kita kerja di perusahaan, lha kalau misalkan diharuskan memakai Internet Banking ya mau nggak mau ya pasti pake. Selama ada manfaatnya ya nggak masalah. Nggak semuanya di iyaikan juga sih (pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50).

X1.SH.B4. Ada, ada beberapa senior memaksakan kehendak. Tidak, karena harus memastikan langsung apakah yang dikatakan benar karena soal uang, sensitif. Memastikan dahulu benar atau tidaknya, jika memang benar sesuai fakta ya dilakukan jika tidak ya tidak. Filter dari kita sendiri (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X1.MN.B4. Masih ada, menghargai yang lebih tua, sungkan. Saya membuktikan dulu omongan itu, nggak langsung mau menggunakan. Kalau kerja diharuskan ya mau, kalau nggak ya di pertimbangkan dulu. Bisa, sebagai bahan pertimbangan saja. Tetapi dibuktikan dulu dengan fakta yang ada (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X1.ISS.B4. Masih ada, kayak sungkan-sungkan lah. Kalau saya karena kebutuhan ya akhirnya untuk masukan saja (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X1.WX.B4. Masih ada rasa sungkan, lebih menghargai orang. Ya nggak langsung nurut sih, kita pertimbangkan lagi, kita coba lagi. Membandingkannya lah yg lebih aman yang mana. Namanya juga orang kan nggak tau, apakah mereka itu ngasih tau dengan benar atau malah nanti menjatuhkan. Jadi saya check dulu bener apa nggaknya, karena di dunia hacker banyak saling menjatuhkan. Kayak ada yang ketangkep itu ya info dari temennya sendiri (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X2.SS.B4. Tidak juga, seperti pegawai di kantor cabang ku. Atasan ngasih instruksi harus pakai internet banking. Ya akhirnya semuanya ter-register internet banking tetapi nggak aktif. Padahal sekarang gaji dibagi menjadi dua. Yang satu pakai rekening ponsel i-cash mandiri. Nanti gaji dimasukkan di situ, untuk memkasimalkan penggunaan cashless. Tetapi kenyataannya sama aja, icash bisa di tarik di ATM. Jadi mereka narik ke ATM. Di kantor ku sih, dari keseluruhan cuma dua orang yang bener-bener aktif pakai internet banking. Atasan pernah ngecheck langsung gitu, bener nggak sih pegawainya pakai internet banking. Sampek harus di bukain gitu hp-nya, ada layanan itu nggak. Tapi ya gitu aja, ujung-

ujungnya tetep nggak aktif atau nggak dipake (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X3.EAA.B4. Tekanan dari masyarakat dan kelompok itu sangat besar. Walaupun ada tekanan dari atasan belum tentu serta merta membuat seseorang mau memakai. Karena kembali lagi ke kebutuhan. Selain kebutuhan, kalau kita bicara soal otorisasi, pasti ada seseorang yang memiliki wewenang. Dalam konteks ini adalah atasan. Otoritas ini akan memberi pengaruh kepada individu, hal ini ada di dalam teori obedience. Seseorang akan patuh karena adanya otoritas. Tetapi kepatuhan ini, bukan serta merta dapat menghilangkan sikap yang selama ini sudah dia tanamkan di dalam dirinya. Jadi ya saya patuh saya menggunakan, tapi tidak bisa serta merta menghilangkan sikap yang telah lama ada di dalam dirinya. Biasanya hal seperti itu karena, individu itu merasa apa yang jadi keharusan dari atasan membuatnya memiliki beban lebih. Sehingga dia akhirnya memiliki aplikasi tersebut tetapi tidak digunakan. Dia patuh tetapi sebenarnya ada pertentangan dari dalam dirinya yaitu sikapnya. Perilaku itu berdiri sendiri atau murni, jadi perilaku tidak mencerminkan sikap. Perilaku seseorang ketika dia mau register Internet Banking sebenarnya tidak mencerminkan sikap yang dia miliki. Akhirnya untuk jarak kekuatan ini tidak bisa mengintervensi untuk membuat seseorang mau menggunakan. Kalau untuk register iya, tapi untuk bertransaksi tidak (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X4.MF.B4. Itu manusiawi, masih ada. Dan harus menghormati orang yang lebih tua. Kita di masyarakat diuntut untuk menghormati yang lebih tua. Ya saya lihat lagi, mengapa orang yang memberikan saran ini harus memaksa untuk saya harus menggunakannya. Alasannya apa, itu yang pertama. Kalau memang misalnya tidak sesuai dengan kepercayaan saya, ya tetap saya tolak. Misalnya saya nggak setuju, tapi masih bisa dilakukan dengan opsi keduanya, masih bisa dilakukan dengan transaksi non tunai kenapa enggak. Kalau memang benar-bener nggak bisa ya mau gimana lagi. Terpaksa memakai (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X4.IH.B4. Bisa jadi. Tapi atasanku lho ya gaptek. Jadi ya nggak disuruh pakai itu (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

X4.RH.B4. Ya bisa, selama atasan memberikan perintah yang berhubungan dengan pekerjaan ya gppa. **Kalau nggak ada hubungannya ya nggak usah** (*pertanyaan nomer 46, 47, 48, 49 dan 50*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menyatakan bahwa jarak kekuatan memiliki pengaruh yang sangat kecil pada penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini didukung fakta penting yang disampaikan kategori X2 informan nomer 6, yang menyatakan bahwa di tempat informan bekerja yaitu Bank Mandiri Kantor Cabang Gentengkali Surabaya, para pegawainya yang memakai internet banking hanya 2 orang, yang lainnya hanya berstatus ter-register. Pakar di bidang psikologi juga menyatakan bahwa seseorang akan cenderung patuh dengan adanya otoritas yang lebih tinggi. Tetapi kepatuhan ini, bukan serta merta dapat menghilangkan sikap yang selama ini sudah dia tanamkan di dalam dirinya. Hal ini juga didukung oleh seluruh informan yang menyatakan bahwa walaupun ada tekanan dari atasan belum tentu serta merta membuat seseorang bersedia aktif menggunakan transaksi finansial secara online. Sedangkan seluruh informan menyatakan bahwa masih ada rasa menghormati kepada orang yang lebih tua. Tetapi dengan adanya sikap tersebut, tidak serta merta membuat informan bersedia menggunakan transaksi finansial secara online yang disarankan oleh orang yang dihormati.

Fakta tersebut sesuai dengan teori Budaya Nasional (Hofstede, 1980) dan penelitian (Adapa, 2008) yang menyatakan bahwa Jarak Kekuatan tidak dapat mengintervensi realisasi niat terhadap penggunaan transaksi finansial secara online. Adapun bentuk tidak adanya intervensi dari jarak kekuatan terhadap relisasi niat dalam penggunaan transaksi finansial secara online berupa : walaupun ada tekanan dari atasan belum tentu serta merta membuat seseorang mau memakai dan hanya dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

5.4.3.10 Maskulin / Feminim

Orang-orang di wilayah Afrika menganalisis mengungkapkan nilai-nilai budaya feminin, berjuang untuk konsensus, menghargai kesetaraan, solidaritas, dan kualitas dalam kehidupan kerja mereka, dan insentif seperti waktu luang dan fleksibilitas

(Hofstede, 2014). Di daerah maskulin tantangan, pendapatan, ketegasan, ambisi, dan berurusan dengan fakta adalah faktor yang paling dihargai (Minkov & Hofstede, 2010).

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator maskulin / feminim pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.B5. Fakta dan perasaan. Ya kita harus memilah dari berbagai fakta dan reputasinya gimana. Iya, karena membandingkan apa yg dirasakan dengan fakta yang ada. Kan selama ini faktanya aman-aman saja saya memakianya (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X1.SH.B5. Fakta dan perasaan, si A mengatakan bahwa layanan A lebih bagus dari pada layanan B. Dan si B mengatakan sebaliknya. Saya lebih cenderung untuk membuktikannya terlebih dahulu. Menyesuaiakn dengan fakta yang ada (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X1.MN.B5. Fakta dan perasaan. Ya walaupun ada cybercrime kayak gitu-gitu tapi saya nggak terpengaruh. Kan karena selama ini itu tidak terjadi pada saya. Dan perasaan saya nyaman-nyaman aja ya nggak masalah (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X1.ISS.B5. Iya, karena saya lihat dari Banknya sama reguliasi. Decission Makernya Bank kalo ada kasus kayak gitu. Salah transfer pernah masuk ke rekening sekitar 8 juta. Dalam 1 hari di telpon dari BCA nya, langsung di ambil otomatis. Jadi ya faktanya terpercaya dan aman sih (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X1.WX.B5. Menggunakan fakta. Kayak kita dikasih tau orang, kita crosscheck dulu faktanya gimana, kenyataannya seperti apa (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X2.SS.B5. Terkadang lebih ke was-was sih. Karena walaupun secara faktanya sebenarnya aman. Tetapi nasabah masih memiliki perasaan takut atau gimana gitu kalau pakai non tunai (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X3.EAA.B5. Lebih ke ciri. Kalau indonesia sebenarnya ada dikotomi seperti itu. Kalau pria lebih cenderung dipersepsikan secara logis. Ada gander seperti itu. Kalau di hofstade kan digambarkan kan lebih

dipengaruhi logika fakta atau perasaan. Kalau jaman sekarang lebih ke fakta logika. Karena generasi jaman sekarang dia akan cenderung mencari informasi atau crosscheck. Seperti halnya individu ketika mendapat intervensi tentang internet banking, dia akan cenderung menggali fakta dan informasi yang ada sebelum dia pergi ke bank untuk registrasi layanan tersebut. Tergantung informasi yang dia dapat, bisa jadi positif, bisa jadi negatif tergantung fakta atau informasi apa yang individu itu dapatkan. Seseorang mencari informasi kan dari berbagai unsur, mangkannya tadi saya katakan revolusi informasi itu memiliki dampak besar bagi individu budaya masyarakat. Yang semula dia ingin tau sesuatu, saat ini bisa langsung dia tau saat itu juga. Itu kan berarti ada proses individu itu melakukan crosscheck fakta yang ada. Sehingga itu menjadi landasan dia untuk berfikir atau mengambil langkah selanjutnya. Jadi jika informasi yang ada di media sosial itu cenderung negatif, maka fakta yang dia dapat akan cenderung negatif (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X4.MF.B5. Fakta, saya juga besar di lingkungan akademisi jadi saya lebih percaya dengan logika yang pasti. Sangat mempengaruhi penggunaan dengan adanya pola pikir sesuai fakta yang ada. Kita kalau mau bayar sesuatu harus ke ATM atau ke badan yang bersangkutan. Kalau non tunai kan tinggal duduk di rumah pakai HP langsung bayar. Faktanya seperti itu. Kalau pakai perasaan malah cenderung merasa takut kalau eror, waktu transaksi malah nggak terbayar atau malah nggak terrecord gitu (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X4.IH.B5. Lha masih banyak kasus-kasus gitu. Ya takut gitu. Was-was (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

X4.RH.B5. Malah bisa jadi pendukung sebenarnya. Soalnya kan kenyataannya kayak apa ya itu bisa jadi pendukung. Kalo kenyataannya nggak enak, ya akhirnya bisa menghambat (*pertanyaan nomer 56, 57, 58, 59 dan 60*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai kategori informan, dapat dinyatakan bahwa seluruh informan membuat keputusan berdasarkan fakta yang ada. Hal ini juga

diperkuat oleh pernyataan pakat kategori X3 informan 7 yang menyatakan bahwa seseorang mencari informasi dari berbagai unsur, revolusi informasi itu memiliki dampak besar bagi individu dan budaya masyarakat. Yang semula seseorang ingin mengetahui sesuatu, saat ini bisa langsung diketahui. Dengan adanya hal tersebut berarti ada proses individu itu melakukan crosscheck fakta yang ada. Sehingga itu menjadi landasan untuk berfikir atau mengambil langkah selanjutnya.

Fakta tersebut sesuai dengan teori Budaya Nasional (Hofstede, 1980) dan penelitian (Baptista & Oliveira, 2015) yang menyatakan bahwa Maskulin dapat mengintervensi realisasi niat terhadap penggunaan transaksi finansial secara online. Adapun bentuk adanya intervensi dari sikap maskulin terhadap relisasi niat dalam penggunaan transaksi finansial secara online berupa : melakukan crosscheck, mencari informasi, menggali fakta dan menilai sikap bank saat terjadinya masalah.

Sejumlah nasabah PT Bank Mandiri Tbk (Bank Mandiri) di Surabaya kehilangan uang secara misterius di rekeningnya. Kehilangan ini diduga pencurian menggunakan modus skimming. Corporate Secretary Bank Mandiri Rohan Hafas menjelaskan, perseroan telah memberikan jaminan untuk mengganti seluruh kerugian uang nasabah yang hilang. Seluruh nasabah Bank Mandiri yang jadi korban sudah diganti uangnya Senin malam sudah selesai, 140 nasabah totalnya Rp 260 juta (Finance Detik, 2018).



Gambar 5. 23 Fenomena Maskulin
(Finance Detik, 2018)

5.4.3.11 Frekuensi Transaksi

Penggunaan transaksi finansial secara online dapat direpresentasikan seberapa sering mereka melakukan transaksi finansial secara online dalam satu waktu. Frekuensi adalah ukuran jumlah putaran ulang per peristiwa dalam satuan waktu. Penelitian yang dilakukan

oleh (Baptista & Oliveira, 2015) membahas mengenai frekuensi dari penggunaan transaksi finansial secara online.

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator frekuensi transaksi pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.P1. Setiap hari menggunakan, dalam satu hari kira-kira 2-5 kali pakai Internet Banking. Dari 4 jenis Bank yang saya punya. Kebanyakan untuk transfer dan lihat mutasi rekening dan pelaporan gitu (*pertanyaan nomer 63 dan 64*).

X1.SH.P1. Setiap hari, Internet Banking untuk melihat pemasukan dan pengeluaran (*pertanyaan nomer 63 dan 64*).

X1.MN.P1. Sebulan 15 kali. Paling sering untuk ngecheck saldo, transfer, beli pulsa, melakukan pembayaran (*pertanyaan nomer 63 dan 64*).

X1.ISS.P1. Setiap hari, biasanya untuk transfer penarikan saldo dari GoPay. Pencairannya masuk account Bank. Ada sistem vendor sama indivdu. Kalo pake vendor harus nunggu 3 hari (*pertanyaan nomer 63 dan 64*).

X1.WX.P1. Dalam satu bulan sekitar 50 kali menggunakan. Kadang sampai 100 kali. Liat celahnya dulu, kalau aman ya bisa sering di pakai. Paling sering dipakai pakai kartu kredit. Namanya kratu kredit itu kan angka. Kalau tau algoritmanya kartu kredit nanti bisa bikin tools sendiri buat ganarate. Jadi kita nggak butuh data full, kita cuma butuh nomer langsung bisa (*pertanyaan nomer 63 dan 64*).

X2.SS.P1. Nggak mesti, dalam satu bulan pasti ada transaksi. Kalau gesek ya setiap hari. Kalau bulanan bayar listrik gitu, bayar tagihan, beli pulsa (*pertanyaan nomer 63 dan 64*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, seluruh kategori informan X1 dan X2 setiap bulan pasti melakukan transaksi finansial secara online. Paling sedikit minimal dua kali informan melakukan transaksi finansial secara online. Transaksi finansial secara online dipergunakan untuk transfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa dan membayar biaya pendidikan.

5.4.3.12 Jumlah Transaksi

Penggunaan transaksi finansial secara online dapat direpresentasikan seberapa besar jumlah nominal yang di transaksikan dengan menggunakan transaksi finansial secara online. Penelitian yang dilakukan oleh (Baptista & Oliveira, 2015) membahas mengenai jumlah nominal transaksi dengan menggunakan transaksi finansial secara online.

Berikut ini adalah kutipan dari hasil wawancara indikator jumlah transaksi pada penggunaan transaksi finansial secara online :

X1.JN.P2. Dalam satu hari Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000. Transaksi sebesar sekitar Rp 25.000.000 dan tanpa kendala, tanpa masalah, semua berjalan lancar (*pertanyaan nomer 65, 66 dan 67*).

X1.SH.P2. Dalam seminggu sekitar Rp 1.500.000. Sebulan Rp 200.000.000. Transaksi terbesar Rp 60.000.000 Berhasil tanpa kendala apapun menggunakan ibanking (*pertanyaan nomer 65, 66 dan 67*).

X1.MN.P2. Dibawah Rp 1.000.000 lah kalo bayar-bayar itu. Jumlah transaksi terbesar sekitar Rp 300.000 (*pertanyaan nomer 65, 66 dan 67*).

X1.ISS.P2. Sehari Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000. Seminggu sekitar Rp 14.000.000. Transaksi terbesar Rp 50.000.000 dan semuanya aman-aman saja (*pertanyaan nomer 65, 66 dan 67*).

X1.WX.P2. \$7000 sekali beli, negara USA itu gampang. Jepang gampang, jepang itu kan gampang percaya orangnya jadi lebih mudah di salah gunakan. Semuanya pasti ada celahnya. Rata-rata satu bulan minim \$3000 - \$5000. Transaksinya baik-baik saja dan aman-aman saja (*pertanyaan nomer 65, 66 dan 67*).

X2.SS.P2. Bayar tagihan lebih dari Rp 1.000.000 setiap bulan. Dalam satu bulan Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000 pernah (*pertanyaan nomer 65, 66 dan 67*).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, seluruh kategori informan X1 dan X2 setiap bulan rata-rata menggunakan transaksi finansial secara online dengan nominal diatas Rp 1.000.000. Paling besar informan nomer 2 dalam satu bulan pernah melakukan transaksi sebesar Rp 200.000.000. Seluruh informan menyatakan bahwa semua transaksi berhasil dan tanpa kendala apapun.

5.5 Temuan dan Hasil Penelitian

Berikut ini adalah temuan dan esensi dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Peneliti menemukan 17 (tujuh belas) temuan yang masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

1. Karakteristik Inovasi Berpengaruh Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan mempengaruhi niat dalam menggunakan transaksi finansial secara online. Seluruh kategori informan X1 menyatakan bahwa mereka menggunakan transaksi finansial secara online karena adanya kesesuaian dengan kebutuhan yang dirasakan. Oleh karena itu, mereka menggunakan transaksi finansial secara online karena adanya keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan.

Sebagai contoh, informan menggunakan transaksi finansial secara online untuk melihat keluar masuknya transaksi keuangan yang dapat mengontrol keuangan pengguna. Dengan adanya informasi keluar masuknya keuangan, informan dapat dengan mudah mengalokasikan dana untuk memenuhi kebutuhannya. Contohnya adalah untuk membayar berbagai macam tagihan. Informan menyatakan bahwa sangat terbantu dengan adanya transaksi finansial secara online. Informan merasa bahwa transaksi finansial secara online mudah dipelajari pada awal penggunaannya, mudah untuk dicoba dan segala fitur yang dibutuhkan tersedia. Hal ini diperkuat oleh pernyataan :

X1.JN.KI_N. Ya ketiganya mempengaruhi. Keuntungan, dari segi keuntungan **diuntungkan dari transaksinya efisien, cepet.** Yang kedua baru **kebutuhan untuk jualan online**, pekerjaan yang harus mempunyai Internet Banking dll. Saya **mempelajari dari website resimnya tutorialnya gimana.**

X1.JN.KI_N. Seperti kartu kredit biasanya orang-orang kan bisa **diuntungkan dari discountnya.**

X1.SH.KI_N. Ya ketiganya mempengaruhi. Kesesuaian lebih berpengaruh karena, **sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.**

X1.SH.KI_N. Ada fitur **discount yang dapat digunakan.**

X1.MN.KI_N. Iya, kebutuhan dan coba-coba yang paling dominan. Kalau keuntungan lebih untuk pengusaha, kalau untuk saya yang mahasiswa ini lebih ke kebutuhan dan mudah di coba.

X1.WX.KI_N. Awal mula menggunakan ya karena coba-coba itu tadi, bukan karena keuntungan atau kebutuhan. Setelah coba-coba dan berhasil ternyata menguntungkan.

X2.SS.KI_N. Efisiensi waktu. Rata-rata para pekerja tertarik karena lebih efisien.

Kata kunci seperti *“diuntungkan dari transaksinya efisien”*, *“cepat”*, *“diuntungkan dari discountnya”*, *“discount yang dapat digunakan”*, *“efisiensi waktu”*, *“ternyata menguntungkan”* dan *“rata-rata para pekerja tertarik karena lebih efisien”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa informan merasakan **adanya keuntungan relatif pada penggunaan transaksi finansial secara online**. Kata-kata seperti *“sesuai dengan kebutuhan pekerjaan”*, *“mahasiswa ini lebih ke kebutuhan”*, dan *“kebutuhan untuk jualan online”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa informan merasakan adanya **kesesuaian dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online**. Sedangkan, kata seperti *“mudah di coba”*, *“menggunakan ya karena coba-coba”*, dan *“mempelajari dari website resimnya tutorialnya”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa informan merasakan **adanya trialability dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online**. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa **karakteristik inovasi berpengaruh terhadap niat dalam penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Ajam & Nor, 2013) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) (Gounaris & Koritos, 2008) bahwa keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap niat dalam penggunaan transaksi finansial secara online.

2. Niat Berpengaruh Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa niat yang dirasakan mempengaruhi perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Niat dibentuk oleh kontrol perilaku dan kepercayaan. Kontrol perilaku dapat digambarkan dengan *self-confidence*, kondisi fasilitas dan dukungan pemerintah yang dirasakan.

Sebagai contoh, informan menyatakan bahwa dengan adanya fasilitas handphone android yang telah dimiliki oleh sebagian besar masyarakat dapat memudahkan penggunaan transaksi finansial secara online. Dengan adanya dukungan pemerintah, dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna transaksi finansial secara online. Dengan adanya peraturan yang mengatur tentang perbankan, pengguna merasa dirinya telah dijamin oleh pihak Bank sebagai penyedia transaksi finansial secara online. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.N_P. Kalo sudah didukung fasilitas, terus pemerintah ngedukung ya pake aja, nggak ada ruginya.

X1.JN.N_P. Kalau Bank kan juga ada UUD ya pasti aman lah yaaa. Saya juga liat kredibilitas dan transparansi Bank nya juga dilihat. Jadi saya percaya karena sudah selektif memilih Bank-nya.

X1.MN.N_P. HP, email, No TLP, Internet, Rekening itu saja yang dibutuhkan. Iya, kalau nggak ada internet nggak mungkin aku menggunakan mobile banking. Jadi fasilitas itu ya penting.

X1.MN.N_P. Karena ada rasa percaya dan aman. Saya percaya pada pihak bank bahwa dana saya akan aman. Selama ini nggak ada kendala. Karena ada UUD perlindungan konsumen ya saya percaya.

X1.ISS.N_P. Kalau soal percaya apa nggak, kita lihat badan hukumnya atau Bank nya, kita juga harus memposisikan Bank ini terpercaya apa nggak gitu.

X1.WX.N_P. Kalau bisa di Indonesia itu bukin inovasi sendiri. Seperti merchant itu buatan pemerintah sendiri, biaya jadinya lebih rendah.

X2.ISS.N_P. Kalau pemerintah kan maunya cashless.

X2.ISS.N_P. Ketakutan uangnya hilang, cenderung mau transaksi kalau ada yang mendampingi.

Kata kunci seperti *“pemerintah kan maunya cashless”*, *“merchant itu buatan pemerintah sendiri”*, *“mau transaksi kalau ada yang mendampingi”*, *“internet”*, *“sudah didukung fasilitas”*, *“no hp”*, *“rekening”*, *“email”* dan *“pemerintah ngedukung”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa informan merasakan **pentingnya kontrol perilaku pada niat penggunaan transaksi finansial secara online**. Kata-kata seperti

“lihat badan hukumnya”, “Bank ini terpercaya”, “ada UUD perlindungan konsumen”, “dana saya akan aman”, “percaya pada pihak bank”, “bank juga ada undang-undangnya”, dan “kredibilitas dan transparansi Bank” merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **kepercayaan menjadi suatu hal yang penting dalam membentuk niat penggunaan transaksi finansial secara online**. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa **niat berpengaruh terhadap perilaku penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan tersebut sesuai dengan teori perilaku perencanaan (TPB) dan teori tindakan perencanaan (TRA) bahwa perilaku diasumsikan ditentukan oleh niat (Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016).

3. Budaya Berpengaruh Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa budaya yang berkembang di masyarakat dapat mempengaruhi perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Budaya nasional dicerminkan oleh individualis/kolektivisme, penghindaran ketidakpastian, pemikiran jangka panjang / pendek, sikap maskulin / feminim dan jarak kekuatan yang dilakukan oleh pengguna transaksi finansial secara online.

Sebagai contoh, informan merasa lingkungan dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Ketika sebagian sistem sosial yang berada dilingkungan seseorang menggunakan transaksi finansial secara online, maka orang tersebut memiliki peluang besar untuk ikut menggunakan transaksi finansial secara online. Pola fikir yang masih kolot atau tradisional dapat menjadi penghambat seseorang untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Perilaku seseorang ketika dia mau register Internet Banking sebenarnya tidak mencerminkan sikap yang dia miliki. Perilaku itu berdiri sendiri atau murni, jadi perilaku tidak mencerminkan sikap. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X3.EAA.B_P. Kalau seseorang berusaha memenuhi kebutuhan dengan cara A, kemudian dia mendapat **penguatan dari lingkungan**, maka dia akan menganggap bahwa yang dia lakukan sudah benar. Begitu juga sebaliknya. Kalau seseorang berusaha memenuhi kebutuhan dengan cara B, kemudian

dia mendapat punishment dari lingkungan, maka dia akan merubah perilakunya untuk memenuhi kebutuhannya.

X1.SH.B_P. Ya ada pengaruh dari lingkungan.

X1.WX.B_P. Banyak teman-teman yang ngasih tau mudahnya pakai transaksi non tunai itu gimana, terus nggak ribet.

X1.MN.B_P. Iya, ada beberapa orang bilang kalo lebih gampang.

X1.JN.B_P. Nggak juga, karena ada laporannya semuanya.

X1.SH.B_P. Semuanya pasti-pasti aja transaksinya, kan ada informasi rekening itu, mutasi rekening.

X3.EAA.B_P. Ada potensi perubahan budaya dari generasi X ke generasi milenial saat ini. Orang sekarang cenderung fleksibel dengan adanya ketidakpastian.

X1.MN.B_P. Iya perencanaan keuangan.

X1.SH.B_P. Iya mempengaruhi, lebih bisa memilah pengeluaran.

X1.WX.B_P. Ya menentukan, kadang orang desa itu lebih takut. Karena pemikirannya masih kolot.

X2.SS.B_P. Iya. Banyak nasabah yang berfikir masih enak memakai tunai. Lebih suka keliatan fisik. Itu menjadi salah satu hambatan dengan adanya pola pikir seperti itu.

X1.MN.B_P. Bisa, sebagai bahan pertimbangan saja.

X1.WX.B_P. Ya nggak langsung nurut sih, kita pertimbangkan lagi, kita coba lagi.

X1.WX.B_P. Iya benar. Karena mau untung kayak apapun, kalau pemikirannya masih kolot ya susah.

X3.EAA.B4. Akhirnya untuk jarak kekuatan ini tidak bisa mengintervensi untuk membuat seseorang mau menggunakan. Kalau untuk register iya, tapi untuk bertransaksi tidak.

X1.JN.B5. Fakta dan perasaan. Ya kita harus memilah dari berbagai fakta dan reputasinya gimana.

X1.WX.B5. Kayak kita dikasih tau orang, kita crosscheck dulu faktanya gimana, kenyataannya seperti apa.

X3.EAA.B5. Karena generasi jaman sekarang dia akan cenderung mencari informasi atau crosscheck.

Kata kunci seperti *“penguatan dari lingkungan”*, *“pengaruh dari lingkungan”*, *“teman yang ngasih tau”* dan *“orang yang bilang gampang”* merupakan kata-kata yang menunjukkan adanya **intervensi positif dari budaya kolektivisme yang ada di Indonesia** pada penggunaan transaksi finansial secara online. Kata kunci seperti *“laporannya”*, *“informasi rekening”*, *“mutasi rekening”*, dan *“fleksibel dengan adanya ketidakpastian”* merupakan kata-kata yang menunjukkan adanya **intervensi positif dari budaya penghindaran ketidakpastian yang tinggi dari generasi milenial yang ada di Indonesia** pada penggunaan transaksi finansial secara online. Kata kunci seperti *“perencanaan keuangan”*, *“pemikirannya masih kolot ya susah”*, *“memilah pengeluaran”*, *“pemikirannya masih kolot”*, dan *“masih enak memakai tunai”* merupakan kata-kata yang menunjukkan adanya **intervensi negatif dari budaya pemikiran jangka pendek yang ada di Indonesia** pada penggunaan transaksi finansial secara online. Kata kunci seperti *“bahan pertimbangan”* dan *“pertimbangkan lagi”* merupakan kata-kata yang menunjukkan **budaya jarak kekuatan memiliki pengaruh yang sangat kecil di Indonesia** pada penggunaan transaksi finansial secara online. Kata kunci seperti *“memilah fakta”*, *“melihat reputasi”*, *“crosscheck”* dan *“mencari informasi”* merupakan kata-kata yang menunjukkan adanya **intervensi positif budaya maskulin yang ada di Indonesia** pada penggunaan transaksi finansial secara online. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa adanya **pengaruh budaya nasional yang ada di Indonesia terhadap perilaku penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan penelitian (Baptista & Oliveira, 2015) yang menyatakan bahwa penggunaan transaksi finansial secara online dipengaruhi oleh budaya nasional yang ada di negara berkembang.

4. Kebutuhan Menjadi Faktor Penting Sebagai Pendorong Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa kebutuhan dapat menjadi faktor pendorong terpenting pada penggunaan transaksi finansial secara online. Seluruh informan dari berbagai macam kategori menyatakan bahwa kebutuhan adalah faktor terpenting. Informan kategori X4

menyatakan bahwa mereka bersedia menggunakan transaksi finansial secara online, jika sesuai dengan kebutuhan dalam kehidupan sehari-harinya. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.KI2. Kita tau ambil uang sehari untuk apa, dari mutasi rekening, keperluan untuk **kebutuhan sehari-hari**.

X1.JN.KI2. Ya, **kebutuhan jualan online** dan untuk transaksi jual beli. Untuk secara pribadi juga kebutuhan sih.

X4.RH.KI2. **Belum sesuai dengan kebutuhan aku.** Karena selama aku masih bisa ke ATM, jadi ya kenapa nggak. Masih pake cara konvensional aja gppa.

X3.EAA.KI2. **Kalau intensitas kebutuhan itu sering,** maka seseorang akan cenderung mau menggunakannya. Karena kalau seseorang **tidak merasa butuh, hal tersebut akan dianggap tidak penting.**

X2.SS.KI2. Kalau mau pakai atau enggaknya **tergantung kebutuhan.**

X4.MF.KI2. Kebutuhan, tapi untuk sekarang **belum ada kebutuhan** ke arah sana. Tetapi nanti **kalau ada kebutuhan jadinya mau nggak mau harus pakai lah.**

Kata kunci seperti *“kebutuhan sehari-hari”, “kebutuhan jualan online”, “belum sesuai dengan kebutuhan”, “intensitas kebutuhan itu sering”, “tidak ada kebutuhan, tidak dianggap penting”, “tergantung kebutuhan”, “belum ada kebutuhan”* dan *“kalau ada kebutuhan pasti mau pakai”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **kebutuhan menjadi salah satu pendorong terpenting dalam penggunaan transaksi finansial secara online.** Temuan ini sesuai dengan salah satu kesesuaian yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Ajam & Nor, 2013) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) yang sesuai dengan Karakteristik Inovasi (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, meyakini digital ekonomi akan berkembang pesat. Pasalnya belanja dengan skema pembayaran online bukan lagi merupakan gaya hidup semata, melainkan kebutuhan bagi masyarakat (Finance Detik, Sri Mulyani Belanja Online Sekarang Bukan Lifestyle Tapi Kebutuhan, 2018).



Gambar 5. 24 Fenomena Kebutuhan

(Finance Detik, Sri Mulyani Belanja Online Sekarang Bukan Lifestyle Tapi Kebutuhan, 2018)

5. Transparansi Keuangan Merupakan Keuntungan Yang Dirasakan Pada Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa transparansi keuangan merupakan keuntungan yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online. Dengan menggunakan transaksi finansial secara online, dapat mengetahui pengeluaran maupun pemasukan dengan terperinci. Dengan adanya keuntungan untuk kontrol keuangan dapat mendorong penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.KI1. Mutasi rekening untuk transfer ke distributor berapa terus jumlah transfer dari customer berapa gitu. **Crosscheck** tagihan.

X1.SH.KI1. Setiap transaksi disesuaikan dengan pembelian barang untuk jual beli solar panel dan lain-lainnya. **Pengeluarannya** dan **pemasukannya**.

X1.MN.KI1. Ya, untuk **check saldo**, terus lihat **keluar masuknya** transaksi.

X1.WX.KI1. Kalau untuk paypal kan kita tau **transaksi keluar masuknya**. Biaya berapa dan dolar berapa. Disitu kita dapat keuntungan.

X2.SS.KI1. Karena lebih **detail**.

X2.SS.KI1. Lebih suka gesek, jadi **transparan kelihatan**. Ada juga orang yg lebih suka tarik tunai langsung di bagai-bagi sendiri.

Kata kunci seperti “*crosscheck*”, “*pengeluarannya*”, “*pemasukannya*”, “*check saldo*”, “*keluar masuknya*”, “*transaksi keluar masuk*”, “*detai*” dan “*transparan kelihatan*”. merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **trasnparansi keuangan merupakan keuntungan yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansail secara online**. Hal sesuai dengan teori *Diffusion Of Innovation* (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dimana salah satu keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengguna transaksi finansial secara online adalah dapat melakukan kontrol keuangan (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013).

6. Transaksi Finansial Secara Online Dapat Diakses Dimana Saja dan Kapan Saja

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa transaksi finansial secara online dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Pengguna merasakan kenyamanan dengan penggunaan transaksi finansial secara online. Pengguna dapat menggunakan transaksi finansial secara online dimana saja dan kapan saja sesuai kebutuhan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.KI1. Nggak perlu **repot-repot cari ATM** dan **sewaktu-waktu butuh** gitu kan gampang.

X1.SH.KI1. **Kapan aja** kalau butuh langsung transaksi.

X1.MN.KI1. Bisa di akses **dimana saja** dan **kapan saja**.

X1.WX.KI1. Kalau **sewaktu-waktu** ada domain murah, **langsung** bisa dibeli.

X2.SS.KI1. Ya **langsung aja** di proses, **nggak** perlu keluar kemana-mana dulu.

X3.EAA.KI1. Bayangkan kalau waktu buka treveloka, tokopedia, dan bukalapak, kita bisa **langsung melakukan pembayaran** saat itu juga.

Kata kunci seperti “*repot-repot cari ATM*”, “*sewaktu-waktu butuh*”, “*kapan aja*”, “*dimana saja*”, “*sewaktu-waktu*”, “*langsung bisa beli*”, “*langsung aja di proses* “, “*nggak perlu keluar kemana-mana*” dan “*langsung melakukan pembayaran*” merupakan

kata-kata yang menunjukkan bahwa **transaksi finansial secara online dapat diakses dimana saja dan kapan saja**. Hal sesuai dengan teori *Diffusion Of Innovation* (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dimana salah satu keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengguna transaksi finansial secara online adalah dapat melakukan kontrol keuangan (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). CEO Rumah Zakat, Nur Effendi, menyatakan bahwa dengan QR Code, membuat para donatur juga lebih leluasa beramal, di mana pun dan kapan pun. Namun, ia menyadari perubahan ini juga membutuhkan waktu. Tcash adalah hal baru dan pasti butuh waktu (Viva, 2018).



Gambar 5. 25 Fenomena Fenomena Kenyamanan
(Viva, 2018)

7. Menghemat Waktu Dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa menghemat waktu dengan penggunaan transaksi finansial secara online. Dengan adanya kenyamanan akses transaksi finansial secara online, dapat menghemat waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan. Pengguna tidak perlu mencari mesin ATM untuk melakukan transaksi keuangan, hanya dengan berdiam diri di tempat transaksi dapat dilakukan dengan mudah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.SH.KI1. Ya, karena bisa **mempersingkat waktu**.

X1.MN.KI1. Ya, yaitu tadi kalo di bank pasti antri, lama, ribet.

X1.WX.KI1. Kalau untuk waktu memang lebih efisien. Lebih cepet lah gitu.

X1.SH.KI1. Sudah bisa langsung tanpa harus pergi ke tempat.

X1.ISS.KI1. Iya, mudah digunakan. Waktu dan biaya lebih cepet lebih simple.

X2.SS.KI1. Efisiensi waktu, kalau biaya sih enggak. Biaya lebih efisien di bank.

Kata kunci seperti *“mempersingkat waktu”*, *“kalo di bank antri”*, *“di bank lama”*, *“di bank ribet”*, *“waktu memang lebih efisien”*, *“lebih cepet”*, *“tanpa harus pergi ke tempat”*, *“lebih cepet”* dan *“efisiensi waktu”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **menghemat waktu dengan penggunaan transaksi finansial secara online**. Hal sesuai dengan teori *Diffusion Of Innovation* (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) dimana salah satu keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengguna transaksi finansial secara online adalah dapat melakukan kontrol keuangan (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013). Kepala Badan PengaturJalan Tol (BPJT) Hery Trisaputra Zuna mengklaim transaksi pembayaran melalui sistem non tunai mampu mengurangi kemacetan antrean di gerbang tol karena lebih hemat waktu. "Kemacetan di gerbang mestinya berkurang banyak ya, karena transaksi non tunai itu kan kurang dari 4-5 detik, tapi kalau dia bayar tunai, harus kembalian, ini bisa 12 detik dan seterusnya (Tribunnews, 2018).



Gambar 5. 26 Fenomena Efisiensi Waktu
(Tribunnews, 2018)

8. Dukungan Pemerintah Pada Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Dirasa Belum Optimal

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa dukungan pemerintah tentang penggunaan transaksi finansial secara online dirasa belum optimal. Sebagian besar informan menyatakan bahwa tidak

mengetahui adanya peraturan pemerintah tentang adanya transaksi finansial secara online. Dukungan pemerintah dirasa belum optimal dikarenakan pengguna tidak pernah mengetahui adanya sosialisasi tentang transaksi finansial secara online oleh pemerintah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X3.EAA.N1. Memang yang ada di Indonesia, kebiasaan masyarakat bertransaksi pada konteks transaksi finansial secara online belum terlalu banyak menggunakannya. Ya mungkin salah satunya karena adanya **faktor kebijakan pemerintah**. Contoh, seperti E-TOLL. Itu mau nggak mau mereka harus menggunakan itu, walaupun masih **banyak kendala**. Akhirnya mereka mau menggunakan, menjadi kebiasaan dan akhirnya menjadi budaya. Tapi dalam konteks yang lain, jual beli, mereka tidak bersedia memakainya.

X1.JN.N1. Belum optimal, sekarang banyak yg kurang tahu di plosok desa dengan penggunaan Internet Banking. Seharusnya pemerintah jika ingin beralih ke transaksi non tunai harus sosialisasi ke daerah-daerah itu.

X1.SH.N1. Belum optimal, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

X1.MN.N1. Nggak, tidak ada dukungan dari pemerintah. Karena saya nggak tau ada dukungan pemerintah atau tidak.

X1.WX.N1. Saya rasa masih kurang, mereka lebih memajukan ekspor impor. Iya memang benar karena kurangnya dukungan pemerintah akhirnya masyarakat kurang mau menggunakan transaksi non tunai.

X2.SS.N1. Belum optimal, orang mau memakai yang penting tidak ada biaya besar. Orang indonesia rata-rata mau memakai kalau tidak ada biaya.

X3.EAA.N1. Informasi yang dimiliki masyarakat tentang penggunaan Internet Banking untuk transaksi online itu belum merata.

Kata kunci seperti *“faktor kebijakan pemerintah”*, *“di plosok desa tidak tahu dengan penggunaan Internet Banking”*, *“kurangnya sosialisasi”*, *“informasi belum merata”*, *“nggak tau ada dukungan pemerintah”* dan *“belum optimal”*. merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **dukungan pemerintah belum optimal dalam penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan faktor dukungan

pemerintah yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Tan & Teo, 2000) yang sesuai dengan Kontrol Perilaku pada Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002). Jumlah uang cetak yang beredar di Indonesia meningkat. Sementara itu, transaksi nontunai juga meningkat namun pertumbuhannya melambat. Hal itu mengindikasikan, Gerakan Nasional Nontunai yang dicanangkan pemerintah sejak 2014 belum optimal (Kompas, Gerakan Nasional Nontunai Belum Optimal, 2018).



Gambar 5. 27 Fenomena Dukungan Pemerintah
(Kompas, Gerakan Nasional Nontunai Belum Optimal, 2018)

9. Sosialisasi Dari Pemerintah Dapat Mendorong Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa sosialisasi dirasa dapat mendorong terwujudnya transaksi finansial secara online. Seluruh informan berpendapat bahwa dengan adanya sosialisasi yang optimal dari pemerintah, dapat meningkatkan penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.N1. Seharusnya pemerintah jika ingin beralih ke transaksi non tunai harus **sosialisasi ke daerah-daerah** itu.

X2.SS.N1. Sama **sosialisasi lebih mendalam**. Karena terkadang sosialisasi nggak keseluruhan.

X2.SS.N1. Nasabahku sendiri ada yg mengatakan, aku mau pake, tapi dari BI nggak ada sosialisasi ke kita, Cuma aku baca dari surat kabar. Mungkin kalau **ada surat resmi** aku mau pakai, jadi jelas gitu. Karena masyarakat hanya mengetahui dari lingkungan sekitar, belum benar-benar tau.

X4.MF.N1. Ketika ada upaya pemerintah yang sangat mendukung layanan ini, dapat memberikan **saran kepada masyarakat** untuk menggunakan fasilitas ini, mempermudah semua. Tetapi dari segala aspek harus ditinjau. Pemerintah belum meninjau aspek agama. Dan juga aspek sosial.

X4.RH.N1. Sosialisasinya sasarannya bukan generasi milenial saja, tapi sosialisasi ke generasi di atasnya.

X4.RH.N1. Ya harus lebih di kasih edukasi pengetahuan tentang internet banking.

Kata kunci seperti *“sosialisasi ke daerah-daerah”, “sosialisasi lebih mendalam”, “ada surat resmi”, “saran kepada masyarakat”, “sosialisasinya sasarannya bukan generasi milenial”, “lebih dikasih edukasi pengetahuan”* dan *“sosialisasi ke generasi di atasnya”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **sosialisasi dari pemerintah dapat mendorong penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan salah satu dukungan pemerintah yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Tan & Teo, 2000) yang sesuai dengan Kontrol Perilaku pada Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002). Deputi Gubernur BI Sugeng menjelaskan memang diperlukan kegiatan sosialisasi yang masif, sistematis dan terkoordinasi untuk memperkenalkan instrumen pembayaran nontunai di Papua (Metronews, 2018).



Gambar 5. 28 Fenomena Sosialisasi Dukungan Pemerintah
(Metronews, 2018)

10. Fasilitas Untuk Daerah Plosok Dan Pedesaan Dirasa Masih Kurang Untuk Mewujudkan *Less Cash Society*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa fasilitas yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online belum merata sampai ke plosok daerah. Tanpa adanya fasilitas yang memadai, mustahil mewujudkan *Less Cash Society* sesuai dengan harapan pemerintah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.N1. Fasilitas juga harus terpenuhi dulu baru sosialisasi.

X1.ISS.N1. Kalau optimal dari segi fasilitas untuk pemerataan di seluruh indonesia sih belum.

X1.ISS.N1. Untuk beberapa daerah yang belum terjangkau internet.

X1.ISS.N1. Saran utnuk pemerintah, sekarang kan sudah banyak kerjasama sama provider kayak ngirimin mobil-mobil penguat sinyal dsb. Nah paling nggak, untuk pembangunan towernya.

X4.RH.N1. Buat orang yang nggak punya internet atau orang jaman dulu.

Kata kunci seperti *“fasilitas juga harus terpenuhi”*, *“fasilitas untuk pemerataan”*, *“belum terjangkau internet”*, *“nggak punya internet”*, *“kerjasama sama provider”*, *“mobil-mobil penguat sinyal”* dan *“pembangunan tower”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **fasilitas yang dibutuhkan belum merata ke seluruh plosok daerah di Indonesia dalam penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan kondisi fasilitas yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Tan & Teo, 2000) yang sesuai dengan Kontrol Perilaku pada Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002). Mayoritas penduduk tinggal di daerah pedesaan dimana mereka masih berada di luar jaringan perbankan atau internet yang terbatas membuat kemampuan untuk menggunakan sistem cashless ini juga masih terbatas (Cermati, Plus Dan- Minus Cashless Di Indonesia Dan Upaya Perbaikan Yang Perlu Ditingkatkan, 2018).



Tantangan Menuju Masyarakat *Cashless* (Transaksi Keuangan *Non Tunai*) dan Solusinya

Karena mayoritas penduduk tinggal di daerah pedesaan dimana mereka masih berada di luar jaringan perbankan atau internet yang terbatas membuat kemampuan untuk menggunakan sistem *cashless* ini juga masih terbatas. Di sisi lain orang-orang pedesaan tidak sadar atau tidak cukup berpendidikan biasanya juga akan gagap teknologi dan susah untuk menggunakan fasilitas *digital* ini.

Sebagian besar populasi masyarakat juga bekerja di sektor yang tidak terorganisir, maka tidak mudah bagi sektor informal untuk menerima perubahan transaksi tanpa tunai ini. Faktor teknologi memainkan peran penting sehingga solusi paling vital untuk segala kendala tersebut adalah memaksimalkan jaringan internet dan literasi keuangan sampai ke pelosok daerah.

Gambar 5. 29 Fenomena Infrastruktur

(Cermati, Plus Dan- Minus *Cashless* Di Indonesia Dan Upaya Perbaikan Yang Perlu Ditingkatkan, 2018)

11. Keamanan Dirasa Masih Menjadi Tugas Besar Penyedia Layanan Dan Pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa keamanan data masih menjadi tugas besar yang dapat menjadi salah satu penghambat penggunaan transaksi finansial secara online. Keamanan menjadi kunci penting karena dapat mengakibatkan dampak kerugiakn yang sangat besar jika terjadi kebocoran atau penyalah gunaan data. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.SH.N2. Masih adanya kasus *cybercrime*.

X1.ISS.N2. Karena walaupun dalam kategori Bank yang cukup besar masih bisa menjual data. Sedangkan awal kita isi formulir, kita tidak memberikan data kepihak lain. Sedangkan pada waktu pengaplikasiannya ternyata masih ada.

X1.WX.N2. Kalau untuk kartu kredit, Indonesia masih terus di update. Karena masih banyak celah keamanan di situ. Pihak penyedia juga banyak melakukan sharing dengan temen-temen hacker, jadi saling memberi tahu dan mengingatkan.

X1.WX.N2. Kemanan menjadi PR besar pemerintah.

X1.WX.N2. Untuk *scurity* kurang, server pun juga mahal. Banyak lah kejadian kebocoran data dan sebagainya.

X1.WX.N2. Pemerintah belum terlalu melirik bidang IT. Ada juga segi positifnya dari berbagai kasus yang ada, akhirnya pemerintah dan kominfo pun mulai melirik dan menyadari akan pentingnya hal itu.

X1.WX.N2. Harusnya sih untuk security itu jangan mengandalkan orang luar. Karena selama ini masih mengandalkan orang luar. Padahal banyak yang mengakui bahwa orang Indonesia pun kemampuannya tidak perlu diragukan. Tetapi masih banyak yang belum tersalurkan.

X3.EAA.N2. Tapi dalam konteks yang lain, jual beli, mereka tidak bersedia memakainya. Karena kepercayaannya dia terhadap **keamanan uang** itu **kan belum ada jaminan.**

X1.RH.N2. Gimana kemanannya dari bank masih belum bisa dipertanggung jawabkan.

X1.RH.N2. Sekarang banyak hacker, banyak cybercrime. Jadi merasa **nggak percaya aja atau nggak aman aja kalau pakai internet banking.**

Kata kunci seperti *“kasus cybercrime”, “menjual data”, “memberikan data ke pihak lain”, “banyak celah keamanan”, “kemanan menjadi PR besar pemerintah”, “security kurang”, “server mahal”, “kebocoran data”, “pemerintah belum terlalu melirik bidang IT”, “keamanan uang belum ada jaminan”, “nggak aman pakai Internet Banking dan “banyak hacker”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **keamanan masih dirasa masih menjadi tugas besar penyedia layanan dan pemerintah di Indonesia.** Temuan ini sesuai dengan salah satu kepercayaan yang dirasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Lin, 2011) (Flavián et al., 2006) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013). Direktur Grup Pengawas Spesialis Direktorat Pengawas Bank 3 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dewi Astuti menilai, saat ini masih terdapat dua tantangan utama pada industri perbankan dalam mengembangkan digital banking yakni keamanan data dan kedaulatan data. Apalagi dari jumlah penduduk Indonesia sebanyak 262 juta, 133 juta atau 50% diantaranya sudah melek internet dan 25 jutanya merupakan pengguna eCommerce dengan pengeluaran rata-rata Rp 250.000 perbulannya (Berita Satu, 2018).

Keamanan Data Jadi Tantangan Utama *Digital Banking*

Gambar 5. 30 Fenomena Keamanan Data
(Berita Satu, 2018)

12. Budaya Nasional Dapat Menjadi Pengaruh Positif dan Negatif Bagi Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa budaya nasional dapat menjadi pengaruh positif dan negatif bagi penggunaan transaksi finansial secara online. Pemikiran seseorang dipengaruhi oleh budaya. Dimana individu itu berkembang, maka budaya di tempat itu juga akan berkembang. Budaya bisa mengintervensi seseorang untuk menggunakan transaksi finansial secara online atau malah menolak menggunakannya. Bentuk intervensi dari budaya dapat secara positif dan negatif. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X3.EAA.B. Budaya bisa jadi pendorong bisa jadi penghambat. Hal paling dapat mendorong itu ya kebutuhan.

X3.EAA.B. Budaya bisa mengintervensi seseorang untuk menggunakan atau tidak. Tetapi bentuk intervensinya bisa positif bisa juga negatif. Budaya akan membentuk pola fikir. Karena budaya adalah rangkaian dari pola fikir seseorang yang khas pada suatu wilayah-wilayah tertentu. Akan berbeda dengan wilayah yang lain.

X1.JN.B. Iya, sangat mempengaruhi. Bisa jadi baik bisa jadi buruk.

X1.ISS.B. Penghambat terbesar adalah ketidakpastian sedangkan **Pendorong terbesar** adalah lingkungan sekitar.

X1.WX.B. Mungkin lingkungan **menjadi pendorong positif**. Kebutuhan semakin lama ya semakin butuh, soalnya kan dunia modern kan pasti sekarang butuh.

X1.WX.B. Penghambatnya pola pikir jangka pendek, karena mereka belum mengerti. Kalau nanti mereka mulai mengerti untung ruginya seperti apa mungkin mereka akan beralih lama-kelamaan.

X4.MF.B. Penghambat terbesar adalah dari pemikiran yang kolot dan fakta atau perasaan yang tadi.

Kata kunci seperti *“bisa jadi pendorong bisa jadi penghambat “*, *“mengintervensi seseorang untuk menggunakan atau tidak”*, *“intervensinya bisa positif bisa juga negatif”*, *“bisa jadi baik bisa jadi buruk”*, *“penghambat terbesar”*, *“pendorong terbesar”* dan *“menjadi pendorong positif”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **budaya nasional dapat menjadi pengaruh positif dan negatif bagi penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan kajian budaya nasional yang mengintervensi penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Baptista & Oliveira, 2015). Selain masalah infrastruktur, pola pikir atau mind set masyarakat akan transaksi non tunai yang belum terbentuk juga menjadi hambatan tersendiri. Masih banyak masyarakat yang masih enggan beralih dari kebiasaan menggunakan uang tunai ke non tunai (Info Indramayu, 2018).



Gambar 5. 31 Fenomena Pola Fikir Masyarakat Indonesia
(Info Indramayu, 2018)

13. Lingkungan Dapat Menjadi Pendorong Positif Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa lingkungan dapat menjadi pendorong positif penggunaan transaksi finansial secara online. Kecenderungan masyarakat Indonesia dalam kehidupannya selalu bermasyarakat dapat menjadi pendorong yang positif bagi penggunaan transaksi finansial secara online. Budaya kolektivisme dapat dicerminkan oleh tingginya pengaruh lingkungan kepada pola pikir individu masyarakat Indonesia. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.MN.B1. Saya melihat orang-orang di sekitar menggunakan jadi membuat saya ingin mencoba menggunakan.

X4.MF.B1. Banyak sih yang menyarankan saya untuk menggunakan transaksi non tunai karena kemudahannya, efisiensi, jadi nggak harus membawa uang tunai. Sempat tergoda, tetapi ya itu tadi kembali lagi tadi belum ada kepercayaan.

X1.JN.B1. Iya, kalau dilingkunganku kan orang-orang yang kerjanya di dunia online, seperti internet marketing gitu kan, jadi harus punya Internet Banking gitu untuk transaksi.

X1.WX.B1. Lingkungan akhirnya mempengaruhi gitu untuk mau mencoba menggunakan.

X4.RH.B1. Ya ada yang mempengaruhi. Kayak ada yang kasih informasi tentang Internet banking, ngasih tau keuntungannya apa.

Kata kunci seperti *“orang-orang disekitar”*, *“banyak yang menyarankan”*, *“dilingkunganku”*, *“kerjanya di dunai online”*, *“lingkungan mempengaruhi”* dan *“ada yang kasih informasi”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **lingkungan dapat menjadi pendorong positif penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan kajian budaya kolektivisme mengintervensi secara positif penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Baptista & Oliveira, 2015). Selain menjadi generasi yang cangguh – 90 persen milenial pasti membawa telepon genggamnya saat pergi – para milenial juga mempengaruhi generasi orangtuanya untuk mengikuti inovasi teknologi. “Pembelanja milenial adalah pemimpin pergerakan ini, pemacu revolusi e-commerce,” ujar David Nunn, pimpinan layanan pembayaran Braintree Eropa (Indonesiayouth, 2018)

Benarkah Milenial Lebih Suka Belanja Online?



Gambar 5. 32 Fenomena Kolektivisme
(Indonesiayouth, 2018)

14. Informasi Yang Di Dapat Oleh Masyarakat Dapat Mempengaruhi Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa informasi yang di dapat oleh masyarakat dapat mempengaruhi penggunaan transaksi finansial secara online. Informasi atau fakta yang didapat oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Informasi yang di dapat bisa berupa hal positif dan negatif. Jika berupa fakta yang positif maka dapat memberikan dorongan pada penggunaan transaksi finansial secara online. Jika sebaliknya, maka dapat menghambat perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.WX.B5. Kayak kita dikasih tau orang, kita **crosscheck dulu faktanya gimana, kenyataannya seperti apa.**

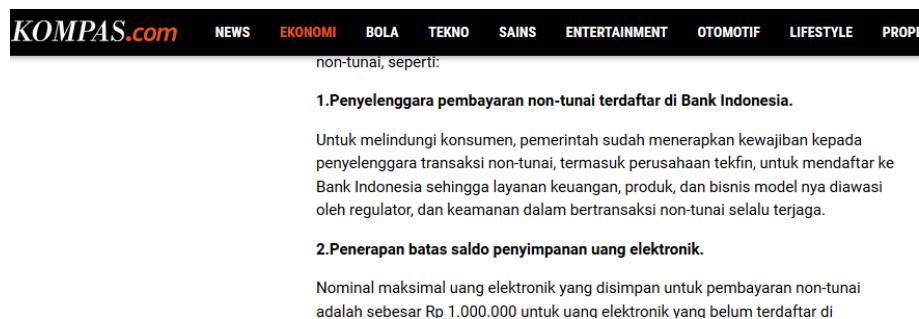
X3.EAA.B5. Karena generasi jaman sekarang dia akan cenderung **mencari informasi atau crosscheck.** Seperti halnya individu ketika mendapat intervensi tentang internet banking, dia akan cenderung **menggali fakta dan informasi** yang ada sebelum dia pergi ke bank untuk registrasi layanan tersebut.

X1.JN.B5. **Fakta** dan perasaan. Ya kita harus **memilah** dari berbagai **fakta dan reputasinya gimana.**

X1.JN.B5. Iya, karena membandingkan apa yang dirasakan dengan fakta yang ada. Kan selama ini **faktanya aman-aman saja** saya memakianya

X2.SS.B5. Terkadang lebih ke was-was sih. Karena walaupun secara **faktanya sebenarnya aman**.

Kata kunci seperti “*crosscheck faktanya*”, “*kenyataannya*”, “*mencari informasi*”, “*menggali fakta*”, “*memilah fakta*”, “*reputasinya gimana*”, “*faktanya aman-aman saja*” dan “*faktanya sebenarnya aman*” merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **informasi yang di dapat oleh masyarakat dapat mempengaruhi penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan kajian budaya maskulin mengintervensi secara positif penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Baptista & Oliveira, 2015). Berbagai macam informasi dapat dengan mudah didapatkan melalui internet tentang transaksi finansial secara online. Banyak informasi yang menyatakan manfaat penggunaan transaksi finansial secara online dan juga kebijakan serta tanggung jawab penyedia layanan transaksi finansial secara online maupun pemerintah (Kompas, Non Tunai, 2018).



Gambar 5. 33 Fenomena Informasi Transaksi Non Tunai
(Kompas, Non Tunai, 2018)

15. Pemikiran Yang Kolot Dapat Menghambat Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa pemikiran yang kolot dapat menghambat perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Budaya di Indonesia yang masih menggunakan pemikiran tradisional dapat menghambat penggunaan transaksi finansial secara online. Masyarakat Indonesia lebih menyukai menggunakan transaksi tunai daripada non tunai. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.WX.B3. Ya menentukan, kadang orang desa itu lebih takut. Karena **pemikirannya masih kolot**.

X2.SS.B3. Iya. Banyak nasabah yang berfikir masih **enak memakai tunai**. Lebih suka **keliatan fisik**. Itu menjadi salah satu hambatan dengan adanya pola pikir seperti itu.

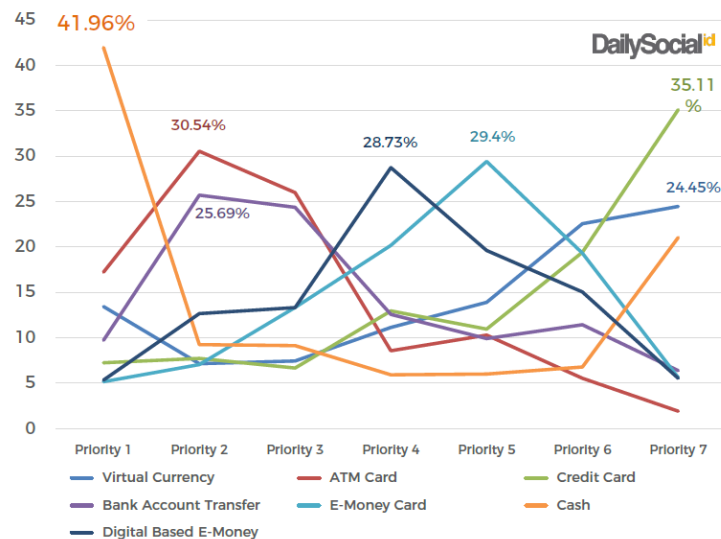
X3.EAA.B3. Tergantung orangnya bisa jadi pendorong atau malah penghambat. Kalau **di Indonesia sendiri ya masih kolot**, seperti asuransi saja belum maksimal, seperti BPJS juga masih terhalang banyak kendala. Orang cenderung **menuntut apa yang harus dia dapatkan saat dia membayar**. Orang bikin BPJS kalau saat dia sakit saja. Pas dia udah sembuh dia nggak mau bayar, dia mau baayar waktu dia sakit lagi. Akhirnya kan merugi itu sampai triliunan. Itu juga akbiat pemikiran jangka pendek. Tergantung dari tingkat pendidikan juga, dapat mempengaruhi pemikiran individu itu sendiri.

X3.EAA.B3. Pemikiran seseorang cenderung dipengaruhi oleh banyak hal, seperti pengetahuan, informasi, pengalaman dll. Itu sangat subjektif. Ada orang-orang yang mampu memikirkan outcome yang dia dapatkan dalam waktu yang tidak segera, dalam jangka waktu yang lebih panjang. Dia berfikir tentang investasi, dia berfikir tentang perencanaan keuangannya. Tapi ada juga orang yang berfikir bahwa, **apa yang saya lakukan sekarang, harus saya dapatkan saat ini juga**. Ada orang yang suka berinvestasi ada juga orang yang tidak suka berinvestasi.

X4.MF.B3. Saya masih **berfikir secara tradisional** atau **masih kolot**. Jika **masih bisa membayar dengan tunai kenapa harus online**.

Kata kunci seperti *“pemikirannya masih kolot”*, *“enak memakai tunai”*, *“di Indonesia sendiri ya masih kolot”*, *“menuntut apa yang harus dia dapatkan saat dia membayar”*, *“apa yang saya lakukan sekarang, harus saya dapatkan saat ini juga”*, *“berfikir secara tradisional”*, *“masih bisa membayar dengan tunai”*, *“kenapa harus online”* dan *“keliatan fisik”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **pemikiran yang kolot dapat menghambat perilaku penggunaan transaksi finansial secara online**. Temuan ini sesuai dengan kajian budaya pemikiran jangka pendek mengintervensi secara negatif penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Baptista & Oliveira, 2015). Data survei (Daily Social Id, 2017) menyatakan bahwa masyarakat

Indonesia sebanyak 41,96% responden masih memilih Tunai sebagai metode pembayaran yang paling diprioritaskan sedangkan Kartu Kredit dan Uang Virtual adalah dua metode pembayaran yang paling tidak diprioritaskan. Dibandingkan metode pembayaran lainnya, 39,11% responden memasukkan Uang Virtual pada prioritas rendah dibandingkan metode pembayaran lainnya. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden masih tidak menganggap Uang Virtual sebagai metode pembayaran utama mereka.



Gambar 5. 34 Fenomena DailySocial Id
(Daily Social Id, Penggunaan Transaksi Online Di Indonesia, 2017)

16. Laporan Hasil Transaksi Membuat Tingkat Ketidakpastian Transaksi Finansial Secara Online Rendah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa laporan hasil transaksi membuat tingkat ketidakpastian transaksi finansial secara online rendah. Dengan adanya laporan yang dapat dilihat setelah selesai melakukan transaksi membuat tingkat ketidakpastian dari transaksi finansial secara online memiliki tingkat rendah. Dengan adanya laporan, pengguna dapat merasa lebih aman dan merasa tenang dalam menggunakan transaksi finansial secara online. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.JN.B2. Nggak juga, karena **ada laporannya** semuanya. Misalkan kita mau beli sesuatu di A kita transfer ke A dan pasti ada laporan.

Nggak juga, karena tingkat ketidakpastian nya biasa aja, karena ada laporan. Pengaruh dari orangnya juga kadang masih takut karena nggak

bisa. Misalnya punya IB tapi takut salah uangnya hilang. Tidak percaya pada pihak bank nya. Ketidakpastian ya dari diri sendiri sih, kalau saya sih oke oke aja (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.SH.B2. Semuanya pasti-pasti aja transaksinya, kan ada informasi rekening itu, mutasi rekening (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.MN.B2. Semuanya pasti, karena selama ini belum ada kendala. Aman-aman saja. Kalau tidak ada laporan saya takut. Tapi karena sudah adanya laporan saya merasa tenang. Iya mempengaruhi, karena ketidakpastiannya rendah dengan adanya laporan, jadi saya mau menggunakan (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X3.EAA.B2. Ada potensi perubahan budaya dari generasi X ke generasi milenial saat ini. Orang sekarang cenderung fleksibel dengan adanya ketidakpastian (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

X1.ISS.B2. Ketidakpastian itu asalnya dari sikap diri sendiri. Kalau saya merasa sudah pasti aman-aman saja (*pertanyaan nomer 40, 41, 42, 43, 44 dan 45*).

Kata kunci seperti “*informasi rekening*”, “*ada laporannya*”, “*merasa aman-aman saja*”, “*adanya laporan jadi tenang*” dan “*mutasi rekening*” merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **laporan hasil transaksi membuat tingkat ketidakpastian transaksi finansial secara online rendah**. Temuan ini sesuai dengan kajian budaya penghindaran ketidakpastian yang rendah memiliki efek moderasi yang kuat dan positif pada penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Baptista & Oliveira, 2015).

17. Tekanan Dari Atasan Memberikan Intervensi Rendah Bagi Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada informan, diketahui bahwa tekanan dari atasan memiliki pengaruh yang sangat kecil pada penggunaan transaksi finansial secara online. Jarak kekuatan atau tekanan dari atasan maupun senior tidak serta merta membuat seseorang bersedia menggunakan transaksi finansial secara online. Hal ini didukung fakta penting yang disampaikan kategori X2 informan nomer 6, yang menyatakan bahwa di tempat informan bekerja yaitu Bank

Mandiri Kantor Cabang Gentengkali Surabaya, para pegawainya yang memakai internet banking hanya 2 orang, yang lainnya hanya berstatus ter-register. Pakar di bidang psikologi juga menyatakan bahwa seseorang akan cenderung patuh dengan adanya otoritas yang lebih tinggi. Otoritas ini akan memberi pengaruh kepada individu, hal ini ada di dalam teori obedience. Seseorang akan patuh karena adanya otoritas. Tetapi kepatuhan ini, bukan serta merta dapat menghilangkan sikap yang selama ini sudah dia tanamkan di dalam dirinya. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

X1.SH.B4. Tidak, karena harus memastikan langsung apakah yang dikatakan benar karena soal uang, sensitif.

X1.MN.B4. Saya membuktikan dulu omongan itu, **nggak langsung mau menggunakan.**

X3.EAA.B4. Tekanan dari masyarakat dan kelompok itu sangat besar. Walaupun ada tekanan dari atasan belum tentu serta merta membuat seseorang mau memakai. Karena kembali lagi ke kebutuhan.

X2.SS.B4. Tidak juga, seperti pegawai di kantor cabang ku. Atasan ngasih instruksi harus pakai internet banking. Ya akhirnya **semuanya ter-register internet banking tetapi nggak aktif.**

X2.SS.B4. Padahal sekarang gaji dibagi menjadi dua. Yang satu pakai rekening ponsel i-cash mandiri. Nanti gaji dimasukkan di situ, untuk memkasimalkan penggunaan cashless. Tetapi kenyataannya sama aja, icash bisa di tarik di ATM. **Jadi mereka narik ke ATM.**

X2.SS.B4. Di kantor ku sih, dari keseluruhan cuma dua orang yang **bener-bener aktif pakai internet banking.**

X2.SS.B4. Atasan pernah ngecheck langsung gitu, **bener nggak sih** pegawainya pakai internet banking. Sampek harus di bukain gitu hp-nya, ada layanan itu nggak. Tapi ya gitu aja, ujung-ujungnya **tetep nggak aktif atau nggak dipake.**

X3.EAA.B4. Selain kebutuhan, kalau kita bicara soal otorisasi, pasti ada seseorang yang memiliki wewenang. Dalam konteks ini adalah atasan. Otoritas ini akan memberi pengaruh kepada individu, hal ini ada di dalam teori obedience. Seseorang akan patuh karena adanya otoritas.

X3.EAA.B4. Tetapi kepatuhan ini, bukan serta merta dapat menghilangkan sikap yang selama ini sudah dia tanamkan di dalam dirinya. Jadi ya saya **patuh saya menggunakan, tapi tidak bisa serta merta menghilangkan sikap yang telah lama ada di dalam dirinya.** Biasanya hal seperti itu karena, individu itu merasa apa yang jadi keharusan dari atasan membuatnya memiliki beban lebih.

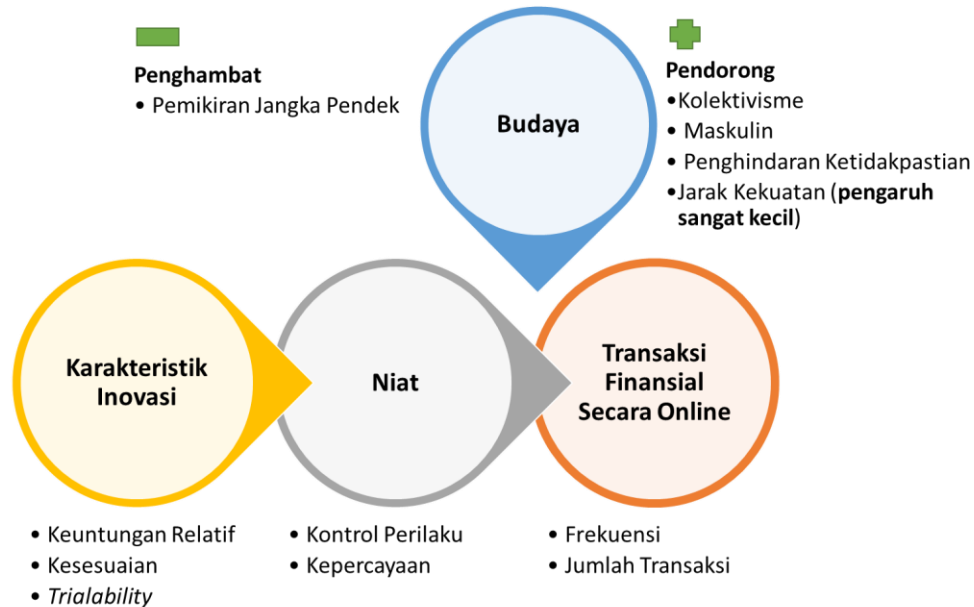
X4.RH.B4. Ya bisa, selama atasan memberikan perintah yang berhubungan dengan pekerjaan ya gppa. Kalau **nggak ada hubungannya ya nggak usah.**

Kata kunci seperti *“harus memastikan langsung”, “nggak langsung mau”, “semuanya ter-register internet banking tetapi nggak aktif”, “tetep nggak aktif atau nggak dipake.”, “mereka narik ke ATM”, “jadi bahan pertimbangan”* dan *“nggak ada hubungannya, nggak usah”* merupakan kata-kata yang menunjukkan bahwa **tekanan dari atasan memiliki pengaruh yang sangat kecil pada penggunaan transaksi finansial secara online.** Temuan ini sesuai dengan kajian budaya jarak kekuatan tidak dapat mengintervensi realisasi niat terhadap penggunaan transaksi finansial secara online yang diungkapkan oleh (Adapa, 2008).

Berdasarkan uraian di atas, hasil penelitian dan wawancara telah mengkonfirmasi model konseptual yang diajukan pada bab sebelumnya berdasarkan kajian teori yang telah dilakukan. Dimulai dari adanya karakteristik inovasi yaitu berupa keuntungan, kesesuaian dan *trialability* yang dirasakan mempengaruhi niat dalam menggunakan transaksi finansial secara online. Kemudian dilanjutkan bahwa niat yang dibentuk dari karakteristik inovasi serta kontrol perilaku dan kepercayaan mempengaruhi perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Selain itu budaya nasional juga mempengaruhi perilaku penggunaan transaksi finansial secara online (jumlah transaksi dan frekuensi). Hal tersebut sesuai dengan temuan 1, 2, dan 3:

1. Karakteristik Inovasi Berpengaruh Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online
2. Niat Berpengaruh Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online
3. Budaya Berpengaruh Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berikut ini adalah model akhir dari penelitian :



Gambar 5. 35 Model Akhir Penelitian
(Sumber: Peneliti, Diolah)

Sedangkan temuan lain yang menjadi catatan tambahan pada penelitian ini antara lain adalah:

1. Budaya Nasional dapat memberikan intervensi positif maupun negatif. Setiap negara memiliki budaya masing-masing. Budaya dibentuk oleh pola pikir dan kebiasaan setiap individunya. Hal ini sesuai dengan penelitian (Baptista & Oliveira, 2015) yang menyatakan bahwa, karakter budaya nasional dapat mendorong dan juga dapat menghambat penggunaan transaksi finansial secara online.
2. Hasil penelitian ini, sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keuntungan relatif, kesesuaian dan *trialability* dalam Karakteristik Inovasi yang dirasakan oleh pengguna masih relevan dengan kondisi penggunaan transaksi finansial secara online pada saat ini (Ajam & Nor, 2013) (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) (Gounaris & Koritos, 2008).
3. Transaksi finansial secara online memiliki banyak manfaat yang dirasakan oleh penggunannya. Diantaranya adalah sebagai media kontrol keuangan, dapat diakses kapanpun, menghemat waktu dalam bertransaksi dan sebagai fasilitas pemenuhan kebutuhan.

4. Keamanan masih menjadi keresahan dalam penggunaan transaksi finansial secara online. Selain diri sendiri yang harus melakukan antisipasi keamanan harus juga didukung oleh pemerintah dan pihak penyedia layanan transaksi finansial secara online.

5.6 Kontribusi Penelitian

Bagian ini menjelaskan mengenai kontribusi teoritis serta kontribusi praktis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kontribusi teoritis bertujuan untuk menambah pengetahuan bagi keilmuan yang terkait dengan hasil penelitian. Kontribusi praktis bertujuan untuk menambah pengetahuan praktis yang dapat diaplikasikan atau diterapkan dalam bidang terkait.

5.6.1 Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis yang dihasilkan dari penelitian ini antara lain adalah :

1. Memberikan sebuah model penelitian untuk menjelaskan fenomena pengaruh budaya nasional dalam penggunaan transaksi finansial secara online berdasarkan kesesuaian karakteristik inovasi.
2. Implementasi desain riset kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi dan dibahas secara mendalam.
3. Pengembangan model yang diusulkan dengan mengacu kepada teori-teori maupun penelitian terdahulu. Adapun model penelitian dibangun berdasarkan karakteristik inovasi dalam teori difusi inovasi (Rogers, Diffusion and Innovation, 1962) yang didukung oleh (Al-Jabri & Sohail, 2012) (Ajam & Nor, 2013) (Kapoor, Dwivedi, & Williams, 2013) (Gounaris & Koritos, 2008); Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (2002) yang didukung oleh (Tan & Teo, 2000) (Giantari, Zain, Rahayu, & Solimun, 2013) (Khatimah & Halim, 2016); Teori Budaya oleh (Hofstede, 1980) yang didukung oleh (Baptista & Oliveira, 2015) (Adapa, 2008).

5.6.2 Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis yang dihasilkan dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tantangan dan pendorong penggunaan transaksi finansial secara online bagi para pengembang atau perusahaan penyedia layanan maupun menjadi saran bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang terkait dengan penggunaan transaksi finansial secara online.

2. Hasil penelitian ini juga mampu memberikan gambaran bagi masyarakat mengenai manfaat yang didapat dari penggunaan transaksi finansial secara online.

5.7 Pengaplikasian Hasil Temuan terhadap Saran Kebijakan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Berdasarkan hasil temuan serta penafsiran data yang dilakukan pada penelitian ini, peneliti dapat menyajikan sebuah saran kebijakan penggunaan transaksi finansial secara online. Data yang digunakan dalam pembuatan panduan ini merupakan data yang diambil dari pernyataan-pernyataan informan berdasarkan model yang telah diajukan pada tahap awal penelitian. Saran Kebijakan Transaksi Finansial Secara Online diharapkan dapat menjadi sebuah rekomendasi bagi masyarakat Indonesia, pemerintah dan juga perusahaan penyedia layanan transaksi finansial secara online.

Dokumen ini disusun untuk menyajikan manfaat, faktor pendorong dan tantangan pada penggunaan transaksi finansial secara online. Adapun saran kebijakan ini disusun tanpa mengkategorikan jenis-jenis transaksi finansial secara online yang aktif digunakan oleh masyarakat Indonesia. Dokumen ini terdiri dari tujuan, menyajikan manfaat, faktor pendorong dan faktor penghambat pada penggunaan transaksi finansial secara online.

5.7.1 Tujuan

Tujuan dibuatnya dokumen ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai manfaat, faktor pendorong dan tantangan pada penggunaan transaksi finansial secara online berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Diharapkan dokumen ini dapat menjadi landasan atau bahan pertimbangan saran kebijakan penggunaan transaksi finansial secara online.

5.7.2 Pemetaan Temuan dan Saran Kebijakan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Saran kebijakan penggunaan transaksi finansial secara online disusun berdasarkan hasil temuan dari penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya. Bagian ini menjelaskan keterangan saran serta asal muasal saran kebijakan diperoleh. Pemetaan temuan dan saran kebijakan penggunaan transaksi finansial secara online dipaparkan pada tabel 5.8 sebagai berikut :

Tabel 5. 8 Pemetaan Temuan dan Saran Kebijakan

No	Keterangan Saran Kebijakan	Dasar Temuan
Manfaat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
1	Transparansi Keuangan dengan adanya laporan transaksi	Temuan ke 5 (lima) dan 16 (enam belas)
2	Kemudahan Akses	Temuan ke 6 (enam)
3	Hemat Waktu	Temuan ke 7 (tujuh)
Pendorong Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
4	Kebutuhan merupakan faktor pendorong utama	Temuan ke 4 (empat)
5	Optimisasi dukungan pemerintah dengan melakukan sosialisasi	Temuan ke 8 (delapan) dan 9 (sembilan)
6	Lingkungan menjadi pengaruh positif	Temuan ke 13 (tiga belas)
7	Informasi positif yang diterima dapat mendukung penggunaan	Temuan ke 14 (empat belas)
Tantangan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
8	Fasilitas untuk daerah plosok dan pedesaan dirasa masih kurang untuk mewujudkan <i>less cash society</i>	Temuan ke 10 (sepuluh)
9	Keamanan masih menjadi tantangan besar	Temuan ke 11 (sebelas)
10	Pola pikir masyarakat yang tidak mau beralih dari uang tunai masih menjadi hambatan	Temuan ke 15 (lima belas)

5.7.3 Manfaat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

Banyak manfaat yang bisa didapatkan dengan menggunakan transaksi finansial secara online. Berikut ini adalah keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh pada penggunaan transaksi finansial secara online :

1. Transparansi Keuangan

Transaksi finansial secara online yang beredar sangatlah beraneka ragam. Berbagai macam aplikasi transaksi finansial secara online dapat digunakan oleh masyarakat. Berbagai macam fitur ditawarkan oleh penyedia layanan transaksi finansial secara online. Ketika menggunakan fasilitas *cashless* semisal kartu uang elektronik, penggunaanya bisa

lebih menarik pengeluaran dibandingkan dengan pakai uang tunai. Hal ini karena pastinya pengguna sudah memperkirakan uang yang ada di account. Dengan begitu, pengeluaran yang tidak penting bisa dikurangi dan tidak membuat pengguna mengalami lebih besar pengeluaran dari pada pemasukan.

Salah satu fitur yang dapat dirasakan adalah transparansi keuangan. Jika di internet banking atau mobile banking kita mengenalnya dengan menu “mutasi rekening”. Pada fitur mutasi rekening dapat terlihat dengan jelas pengeluaran dan pemasukan dana nasabah. Pada keterangan mutasi juga dapat dilihat transaksi yang ada di akses dari siapa dan dari mana. Hal ini dapat memudahkan pengguna untuk melakukan kontrol keuangan.

mandiri internet		LOGOUT	
Informasi Rekening • Rekening - Rekening Tabungan dan Giro - Mandiri Deposito - Mandiri Tabungan Rencana - Informasi Kartu Kredit - Pinjaman • Mutasi Rekening Transfer Bayar Beli Mandiri Clickpay Uang Elektronik Pembukaan Rekening Online Fasilitas Layanan Aktivitas Transaksi Administrasi Personalisasi		01 Jun 2018, 18:37:58 MUTASI REKENING HELP Nomor Transaksi : Nomor Rekening : Jenis Rekening : Tabungan Periode Transaksi : n Transaksi Terakhir-15 Tampilkan Berdasarkan : Tanggal Urutkan Berdasarkan : Mulai dari yang kecil	
Tanggal	Keterangan Transaksi	Debet	Kredit
29/05/2018	ATM-MP SA CWD S115BYA040/382 /LMP-0099000000009 4097662839505390 BANK NEGARA	100.000,00	0,00
30/05/2018	MCM InhouseTrf CS-CS TOKOPEDIA WITHDRAWAL WD88203763 DARI TOKOPEDIA Transfer Fee WD88203763	0,00	195.000,00

Gambar 5. 36 Menu Mutasi Rekening Bank Mandiri

Gambar 5.36 merupakan salah satu bentuk transparansi keuangan yang didapat dari penggunaan transaksi finansial secara online. Pada menu debit dapat dilihat jumlah pengeluaran nasabah tersebut dan pada fitur kredit dapat dilihat jumlah pemasukan atau dana yang diterima oleh nasabah. Dengan kita mengetahui pemasukan dan pengeluaran secara terperinci dapat membantu nasabah untuk mengontrol keuangannya.

2. Kemudahan Akses

Transaksi finansial secara online juga menawarkan kemudahan dalam penggunaannya. Pembayaran dengan sistem non-tunai mempermudah cara pembayaran karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Tanpa perlu harus susah payah mencari mesin

ATM, dengan hanya berdiam diri di tempat dan adanya handphone dan fasilitas internet dapat mempermudah penggunaannya untuk melakukan transaksi keuangan.

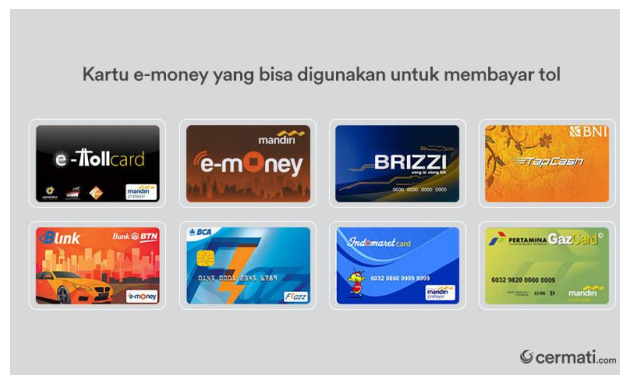


Gambar 5. 37 Aplikasi Delmapoint
(Delmapoint, 2018)

Gambar 5.37 merupakan salah satu layanan *fintech* yang dikembangkan oleh perusahaan provider telkomsel. Delima Point adalah salah satu layanan One Stop Payment Online yang beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu untuk melakukan transaksi apa saja. Dengan Delima Point Anda dapat mengirim uang kesemua account bank, kejutaan pengguna Hape di Indonesia dan melakukan pembayaran apa pun. Temukan kami dalam versi website dan juga versi mobile. Dengan layanan tersebut, penggunaannya dapat melakukan transaksi kapan pun dan dimanapun saat dibutuhkan.

3. Hemat Waktu

Dengan menggunakan uang digital atau transaksi finansial secara online, tentunya akan lebih mudah dan praktis sehingga akan membuat waktu kita lebih efisien. Dengan transaksi finansial secara online, perputaran uang secara ekonomi lebih cepat. Jadi jika Indonesia berkeinginan keluar dari perangkap pendapatan menengah, ekonomi Indonesia harus jauh lebih efisien dan lebih cepat juga pertumbuhannya.



Gambar 5. 38 Kartu E-Toll
(Cermati, E-Tol, 2018)

Pemerintah Indonesia, pada tanggal 31 Oktober 2017 menerapkan peraturan penggunaan kartu pembayaran elektronik (E-Toll). E-Toll adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. Gambar 5.38 merupakan kartu e-Toll yang diterbitkan oleh berbagai perusahaan penyedia transaksi finansial secara online. Pengguna e-toll hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan e-toll juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari dan ke bank.

5.7.3 Pendorong Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Ada beberapa faktor pendorong pada penggunaan transaksi finansial secara online. Faktor-faktor pendorong ini harus dimaksimalkan oleh pembuat kebijakan untuk mendorong penggunaan transaksi finansial secara online agar terwujudnya *Less Cash Society* sesuai dengan harapan pemerintah yang dituangkan pada peraturan Bank Indonesia tahun 2014. Berikut ini adalah faktor pendorong penggunaan transaksi finansial secara online :

1. Kebutuhan Merupakan Faktor Pendorong Utama

Transaksi finansial secara online pada saat ini tidak hanya sekedar tren, tidak sekedar ikut-ikutan, tapi suatu kebutuhan masyarakat. Banyak sekali kebutuhan yang dapat terpenuhi dengan adanya transaksi finansial secara online. Contoh kebutuhan yang dapat terpenuhi dengan adanya transaksi finansial secara online, yaitu : tagihan listrik, tagihan air, tagihan internet, tagihan TV kabel, asuransi, pembayaran belanja online, pembayaran dana pendidikan, membeli pulsa dan masih banyak lainnya.



Gambar 5. 39 Tutorial Bayar Tagihan Ibanking BCA (BCA, 2018)

Gambar 5.39 merupakan salah satu fasilitas pembayaran tagihan melalui internet banking Bank BCA yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Hanya dengan mengakses satu layanan, segala macam kebutuhan pembayaran dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah.

2. Optimaslisasi dukungan pemerintah dengan melakukan sosialisasi

Bank Indonesia sebagai bank sentral, sangat mendorong peningkatan penggunaan transaksi non tunai menuju terciptanya LCS (Less Cash Society). Untuk mendukung peningkatan transaksi non tunai, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 14/2/PBI/2012 tentang perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Tidak hanya mengeluarkan rujukan penyelenggaraan pembayaran non tunai dengan menggunakan kartu, BI juga turut memperhatikan aspek pengguna jasa sistem pembayaran non tunai. Oleh sebab itu, Bank Indonesia menerbitkan PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran sebagai panduan aspek perlindungan konsumen serta PBI No. 16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money) (Bank Indonesia, Laporan Bank Indonesia, 2014).

Meskipun pemerintah telah mengeluarkan peraturan tersebut, tetapi dorongan pemerintah masih dianggap kurang optimal. Dengan kurang optimalnya dukungan pemerintah, dapat memperlambat laju terciptanya *Less Cash Society*. Salah satu cara untuk mengoptimalkan dukungan pemerintah adalah dengan cara melakukan sosialisasi yang masif.

BI Dorong Gerakan Nontunai di Papua

Eko Nordiansyah • Jumat, 13 Oct 2017 16:41 WIB

#transaksi non tunai



Gambar 5. 40 Fenomena Sosialisasi GNNT
(Metronews, 2018)

Gambar 5.40 merupakan salah satu contoh kegiatan pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam rangka sosialisasi gerakan non tunai di Papua. Kegiatan ini didukung oleh perusahaan perbankan dan penerbit instrumen pembayaran nontunai di Provinsi Papua untuk memperkenalkan penggunaan transaksi nontunai. Sebab memang diperlukan kegiatan sosialisasi yang masif, sistematis dan terkoordinasi untuk memperkenalkan instrumen pembayaran nontunai di Papua.

3. Lingkungan Menjadi Pengaruh Positif

Penggunaan transaksi finansial secara online tidak dapat dilepaskan dari pengaruh lingkungan. Lingkungan dapat menjadi pengaruh positif untuk mewujudkan *Less Cash Society*. Jika seseorang berada di dalam sistem sosial atau lingkungan yang sebagian besar menggunakan transaksi finansial secara online, maka orang tersebut akan cenderung mengikuti perilaku sistem sosial atau lingkungannya dengan cara ikut menggunakan transaksi finansial secara online.

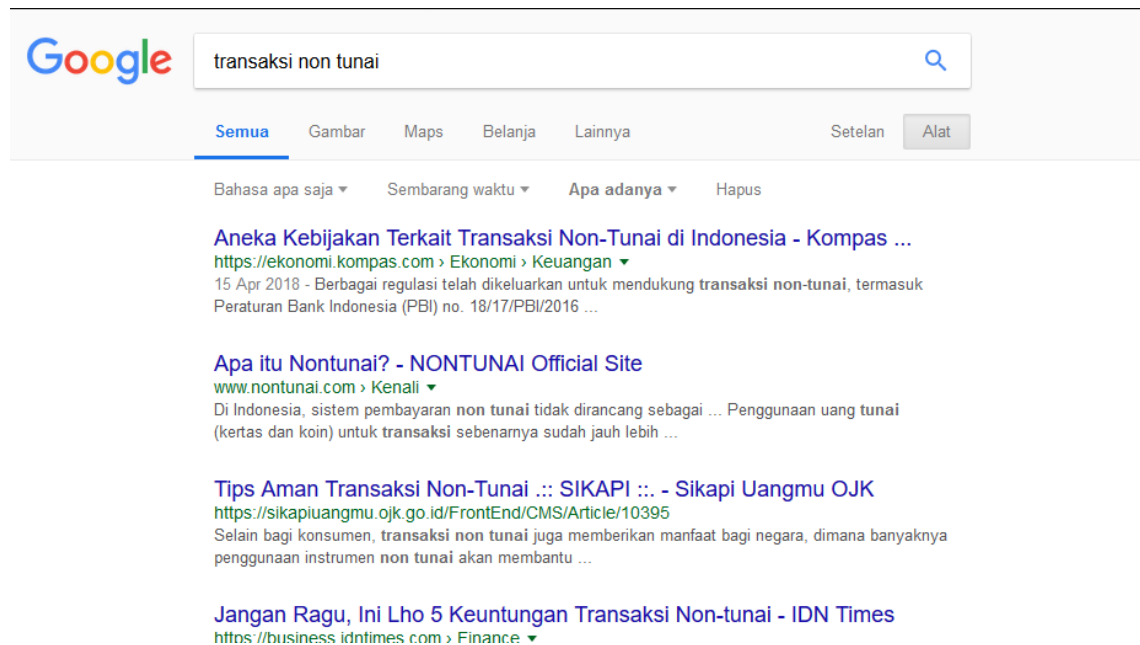
Perilaku tercermin oleh seberapa kuat dua faktor tersebut mempengaruhi. Jika dari dalam diri sendiri lemah maka pengaruh dari lingkungan itu bisa jadi kuat mempengaruhinya dan juga sebaliknya. Pengalaman digital itu berefek menjadikan para milenial menjadi lebih konsumtif daripada generasi sebelumnya. Contohnya, ketika barang baru diluncurkan generasi milenial cepat memperoleh informasi terkait barang baru. Otomatis rasa ingin memiliki muncul. Mungkin teknologi mempengaruhi untuk mengetahui informasi terbaru, namun teman sepermainan ataupun orang-orang di sekitar juga turut mempengaruhi. Ketika seseorang di dalam suatu lingkup sosial membeli suatu barang tertentu di situs tertentu, akan mendorong orang lain sesama anggota untuk membeli barang yang sama di situs yang sama pula.

4. Informasi Positif Yang Diterima Dapat Mendukung Penggunaan

Informasi atau fakta yang didapat oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku penggunaan transaksi finansial secara online. Informasi yang di dapat bisa berupa hal positif dan negatif. Jika berupa fakta yang positif maka dapat memberikan dorongan pada penggunaan transaksi finansial secara online. Jika sebaliknya, maka dapat menghambat perilaku penggunaan transaksi finansial secara online.

Gambar 5.41 merupakan hasil pencarian tentang informasi transaksi non tunai. Jika informasi yang didapat adalah informasi positif, maka individu tersebut akan cenderung

berkeinginan untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Informasi juga bisa didapat melalui pegawai bank penyedia layanan transaksi finansial secara online. Pegawai bank akan memberikan informasi yang akurat dan benar kepada nasabah calon pengguna transaksi finansial secara online.



Gambar 5. 41 Informasi Transaksi Non Tunai
(Google, 2018)

5.7.4 Tantangan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

Selain faktor pendorong, ada juga faktor penghambat pada penggunaan transaksi finansial secara online. Pemerintah dan penyedia layanan transaksi finansial secara online, harus memperhatikan faktor penghambat berikut :

1. Fasilitas Untuk Daerah Plosok Dan Pedesaan Dirasa Masih Kurang Untuk Mewujudkan Less Cash Society

Penggunaan transaksi finansial secara online teramat sangat bergantung dengan adanya fasilitas yang memadai. Fasilitas paling dasar untuk menggunakan transaksi finansial secara online adalah handphone dan koneksi internet. Sebagian besar masyarakat Indonesia telah memiliki handphone untuk melakukan komunikasi. Tetapi untuk koneksi internet, sebagian besar hanya dapat di dapat di perkotaan saja.

Dengan adanya akses internet yang terbatas ini, maka dapat menghambat penggunaan transaksi finansial secara online. Pemerataan koneksi internet untuk daerah plosok dan pedesaan masih menjadi tantangan besar bagi pemerintah dan penyedia layanan transaksi

finansial secara online. Walau Indonesia sudah terlihat seperti “melek teknologi”, namun pada kenyataannya pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia masih terbelakang dari negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Setidaknya ada dua hal yang menjadi penghambat utama kebijakan ini, iklim atau ekosistem bisnis dan permasalahan klasik infrastruktur. Tantangan yang harus dihadapi adalah ketika penggunaan transaksi nontunai tidak didukung oleh infrastruktur seperti jaringan internet yang memadai, terutama di daerah pelosok. Berbagai kendala tersebut tentu harus diselesaikan oleh pihak-pihak terkait mulai dari kalangan perbankan, provider internet, hingga kesiapan vendor-vendor ritel.

2. Keamanan Masih Menjadi Tantangan Besar

Keamanan bertransaksi juga masih menjadi tugas besar bagi pemerintah dan penyedia transaksi finansial secara online. Sebagian masyarakat masih merasa takut dengan transaksi finansial secara online. Ketakutan yang paling umum adalah ketakutan uang yang dimiliki hilang. Hal ini yang mengakibatkan keraguan masyarakat untuk menggunakan transaksi finansial secara online.

Keamanan transaksi nontunai di Indonesia masih perlu ditingkatkan, seiring tren mulai maraknya masyarakat melakukan transaksi online, baik untuk transaksi perbankan, e-commerce, maupun pengiriman uang. Transaksi antara konsumen dan penyedia jasa tersebut masih rawan gangguan cyber crime dari pihak ketiga, yang berniat mencuri materi secara ilegal dengan membobol data perusahaan maupun pribadi. Hal ini juga menimbulkan kerugian immaterial. Untuk server dan keamanan data sangat perlu mendapat perhatian besar dari pemerintah dan penyedia layanan transaksi finansial secara online.

3. Pola Fikir Masyarakat Yang Tidak Mau Beralih Dari Uang Tunai Masih Menjadi Hambatan

Pemikiran masyarakat Indonesia yang masih tergolong tradisional atau kolot dapat menjadi tantangan untuk pemerintah dan penyedia layanan transaksi finansial secara online. Masih banyak masyarakat yang masih enggan beralih dari kebiasaan menggunakan uang tunai ke non tunai. Misalnya saja masih banyak yang merasa lebih nyaman dan lebih praktis membawa uang tunai untuk bertransaksi. Anggapan masyarakat

bahwa dengan uang tunai, transaksi dapat dilakukan dimana saja tanpa membutuhkan persyaratan jaringan internet atau mesin kredit.

Berbeda dengan menggunakan kartu kredit atau kartu debit, penggunaannya terbatas hanya di tempat-tempat yang sudah menerapkan pembayaran non tunai dan infrastruktur yang mendukung. Kita tidak bisa membeli bakso di pinggiran jalan, kita tidak bisa belanja di pasar tradisional, kita tidak bisa belanja di warung dengan dengan kartu kredit. Masyarakat juga yang beranggapan bahwa menyimpan uang di rumah lebih aman dibandingkan di Bank. Alasannya jika menyimpan di Bank, ATM berpotensi untuk dibobol oleh orang lain, ATM hilang dan sebagainya atau masyarakat enggan karena jika disimpan di Bank akan terkena potongan saldo setiap bulannya. Adapula masyarakat yang merasa percaya diri jika membawa uang tunai tebal di dompetnya daripada membawa kartu kredit. Semua itu adalah tantangan tersendiri bagi Bank Indonesia dalam menerapkan GNNT di masyarakat.

Pola pikir masyarakat seperti ini tentu saja perlahan-lahan harus diubah. Meskipun membutuhkan waktu yang tidak sebentar, tapi perlahan tapi pasti, masyarakat non tunai di Indonesia akan terwujud. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat harus terus dilakukan, melalui media elektronik, cetak, media sosial, bazaar, kerjasama dengan tempat perbelanjaan dan sebagainya. Semua pihak perlu mendukung pelaksanaan GNNT dengan membantu dalam sosialisasi, edukasi, dan pelaksanaannya. Dengan demikian, akan terbentuk secara perlahan pola pikir masyarakat dari pola pikir tunai ke non tunai.

5.8 Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Model akhir dari penelitian kualitatif ini dapat dikembangkan dan kemudian diuji dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
2. Faktor demografis yang ditekankan pada penelitian ini hanya sebatas budaya nasional yang ada. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan faktor demografis lain seperti generasi, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lain sebagainya sehingga jawaban yang diperoleh dapat lebih menggambarkan fenomena yang ada secara utuh.

(Halaman sengaja dikosongkan)

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjabarkan kesimpulan serta saran yang dapat diambil berdasarkan keseluruhan proses penelitian yang sudah dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian telah menjawab rumusan serta tujuan dari penelitian.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh budaya nasional dalam penggunaan transaksi finansial secara online berdasarkan kesesuaian karakteristik inovasi sebagai berikut:

1. Adanya keuntungan relatif, kesesuaian, serta *trialability* (Karakteristik Inovasi) yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online.

Banyak keuntungan relatif, kesesuaian, serta *trialability* yang dapat dirasakan dari penggunaan transaksi finansial secara online. Keuntungan relatif seperti kontrol, kenyamanan dan efisiensi serta kesesuaian kebutuhan dan gaya hidup. Adanya keuntungan relatif, kesesuaian, serta *trialability* membangun niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Peran kesesuaian dengan kebutuhan lebih dominan dalam mempengaruhi niat pengguna transaksi finansial secara online. Hal ini menjawab rumusan masalah penelitian “*Apa keuntungan, kesesuaian dan trialability yang dirasakan serta bagaimana pengaruhnya pada niat penggunaan transaksi finansial secara online ?*”.

2. Niat untuk menggunakan transaksi finansial secara online dapat mempengaruhi realisasi penggunaan transaksi finansial secara online itu sendiri.

Dengan berbagai macam keuntungan relatif, kesesuaian, serta *trialability* yang ingin dapatkan dan adanya perasaan percaya diri, kondisi fasilitas, dukungan pemerintah dan kepercayaan dalam menggunakan transaksi finansial secara online, akan mempengaruhi frekuensi maupun jumlah transaksi dari penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini menjawab rumusan masalah penelitian “*Bagaimana pengaruh niat penggunaan transaksi finansial secara online terhadap perilaku penggunaan transaksi finansial secara online ?*”.

3. Budaya nasional mampu mempengaruhi realisasi niat menjadi perilaku nyata penggunaan transaksi finansial secara online

Budaya nasional dicerminkan oleh individualis/kolektivisme, penghindaran ketidakpastian, pemikiran jangka panjang / pendek, sikap maskulin / feminim dan jarak kekuatan yang dilakukan oleh pengguna transaksi finansial secara online. Budaya nasional yang dapat menjadi pendorong penggunaan transaksi finansial secara online adalah kolektivisme, penghindaran ketidakpastian yang tinggi dan pola fikir maskulin (sesuai fakta). Sedangkan pemikiran jangka pendek yang ada di Indonesia dapat menjadi penghambat penggunaan transaksi finansial secara online. Untuk jarak kekuatan tidak memiliki pengaruh pada penggunaan transaksi finansial secara online. Hal ini menjawab rumusan masalah penelitian *“Bagaimana pengaruh budaya nasional yang ada di masyarakat pada penggunaan transaksi finansial secara online ?”*.

5.2 Saran

Berikut merupakan beberapa saran yang dapat ditindaklanjuti untuk mengembangkan penelitian di masa yang akan datang:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model akhir penelitian ini menjadi model kuantitatif serta dapat dilakukan pengujian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan perspektif yang berbeda.
2. Tipe transaksi finansial secara online masih belum menjadi bahan pertimbangan dalam penarikan kesimpulan pada penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya dapat mengkategorikan transaksi finansial secara online berdasarkan penekanan fitur-fitur yang dimiliki sehingga hasil penelitian dapat lebih fokus.
3. Faktor demografis yang ditekankan pada penelitian ini hanya sebatas budaya nasional yang ada. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan faktor demografis lain seperti generasi, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lain sebagainya sehingga jawaban yang diperoleh dapat lebih menggambarkan fenomena yang ada secara utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adapa, S. (2008). Adoption of Internet Shopping: Cultural Considerations in India and Australia. *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol 3 No 12 1-17.
- Ajam, A. A., & Nor, K. M. (2013). Evaluation Of Internet Banking Service Adoption Among Yemeni Customers. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review Vol. 2, No.6; Feb. 2013*.
- Al-Jabri, I. M., & Sohail, S. M. (2012). MOBILE BANKING ADOPTION: APPLICATION OF DIFFUSION OF INNOVATION THEORY. *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL 13 NO 4.
- APJII. (2016). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. Diambil kembali dari <https://www.apjii.or.id/>
- Ban, A. V., & HS, H. (1999). *Penyuluhan Pertanian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Bank Indonesia. (1999). *Peraturan Bank Indonesia Nomor No.23/1999 tentang Pengertian Sistem Pembayaran*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2009). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/ 11 /PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2014). *Laporan Bank Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding Mobile Banking: The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Combined With Cultural Moderators. *Computers in Human Behavior* 50 , 418–430.
- BCA. (2018, Juni 1). *Tutorial*. Diambil kembali dari ibank.klikbca.com: <https://ibank.klikbca.com/tutorial>
- Berita Satu. (2018, Mei 27). *Keamanan Data Jadi Tantangan Utama Digital Banking*. Diambil kembali dari [beritasatu.com](http://www.beritasatu.com): <http://www.beritasatu.com/bisnis/443350-keamanan-data-jadi-tantangan-utama-digital-banking.html>
- BNI. (2018, Mei 06). *Id*. Diambil kembali dari [bni.co.id](http://www.bni.co.id): <http://www.bni.co.id/id-id/>
- bombastis. (2018, Mei 5). *Kemudahan Bikin Boros*. Diambil kembali dari [bombastis.com](http://www.boombastis.com): <https://www.boombastis.com/kemudahan-bikin-boros/36160>

- Brilio. (2018, Mei 11). *Heboh Sopir Paksa Bayar Tunai Di Gerbang Tol Kartu Elektronik*. Diambil kembali dari brilio.net: <https://www.brilio.net/duh/heboh-sopir-paksa-bayar-tunai-di-gerbang-tol-kartu-elektronik-171002s.html>
- Cermati. (2018, Juni 1). *E-Tol*. Diambil kembali dari cermati.com: www.cermati.com/E-Tol
- Cermati. (2018, Mei 6). *Mengenal Mobile Banking Apa Keunggulan Dan Kekurangannya*. Diambil kembali dari cermati.com: <https://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>
- Cermati. (2018, Mei 27). *Plus Dan- Minus Cashless Di Indonesia Dan Upaya Perbaikan Yang Perlu Ditingkatkan*. Diambil kembali dari cermati.com: <https://www.cermati.com/artikel/plus-dan-minus-cashless-di-indonesia-dan-upaya-perbaikan-yang-perlu-ditingkatkan>
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daily Social Id. (2017). *Penggunaan Transaksi Online Di Indonesia*. Diambil kembali dari <http://www.dailysocial.id>
- Daily Social Id. (2018, Mei 6). *Bank QNB Indonesia Resmikan Aplikasi Mobile Banking Dooet*. Diambil kembali dari dailysocial.id: <https://dailysocial.id/post/bank-qnb-indonesia-resmikan-aplikasi-mobile-banking-dooet>
- Delmapoint. (2018, Mei 1). *Home*. Diambil kembali dari [delimapoint.com: https://delimapoint.com/home/](https://delimapoint.com/home/)
- Detik. (2018, Mei 6). *Kasus Skimming Di Jatim Kapolda Turunkan Kepercayaan Perbankan*. Diambil kembali dari [news.detik.com: https://news.detik.com/jawatimur/3927475/kasus-skimming-di-jatim-kapolda-turunkan-kepercayaan-perbankan](https://news.detik.com/jawatimur/3927475/kasus-skimming-di-jatim-kapolda-turunkan-kepercayaan-perbankan)
- Dunafintech. (2018, Mei 6). *Bebas Bayar Permudah Kebutuhan Berbagai Pembayaran Penggunaannya*. Diambil kembali dari [dunafintech.com: https://www.dunafintech.com/bebasbayar-permudah-kebutuhan-berbagai-pembayaran-penggunaannya/](https://www.dunafintech.com/bebasbayar-permudah-kebutuhan-berbagai-pembayaran-penggunaannya/)

- Economy Okezone. (2018, Mei 6). *Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat*. Diambil kembali dari economy.okezone.com: <https://economy.okezone.com/read/2014/03/06/457/950984/mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat>
- eMarketer. (2017). *Top 25 Countries, Ranked By Internet User 2013 - 2018*. eMarketer.
- Finance Detik. (2018, Mei 20). *Bank Mandiri Ganti Uang Korban Skimming*. Diambil kembali dari finance.detik.com: <https://finance.detik.com/moneter/d-3929537/bank-mandiri-ganti-uang-korban-skimming-rp-260-juta>
- Finance Detik. (2018, Mei 20). *Sri Mulyani Belanja Online Sekarang Bukan Lifestyle Tapi Kebutuhan*. Diambil kembali dari finance.detik.com: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3701160/sri-mulyani-belanja-online-sekarang-bukan-lifestyle-tapi-kebutuhan>
- Giantari, I. G., Zain, D., Rahayu, M., & Solimun. (2013). The role of perceived behavioral control and trust as mediator of experience on online purchasing intentions relationship a study on youths in denpasar city (Indonesia). *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319*.
- Global Insight Visa Internasional. (2003). *The Virtuous Circle: Electronic Payments and Economic Growth*. California: Visa International & Global Insight.
- Google. (2018, Juni 1). *Transaksi Non Tunai*. Diambil kembali dari google.com: https://www.google.com/search?client=firefox-b-ab&ei=HzYSW5bLM5ndrQH1ppco&q=transaksi+non+tunai&oq=transaksi+non+tunai&gs_l=psy-ab.3..35i39k112j0l8.222111.224899.0.225655.19.19.0.0.0.154.1461.17j2.19.0..0.0...1c.1.64.psy-ab..0.19.1458...0i131k1j0i131i67
- Gounaris, S., & Koritos, C. (2008). Investigating the drivers of internet banking adoption decision A comparison of three alternative frameworks. *Jurnal International Journal of Bank Marketing Vol. 26 No. 5, 2008 pp. 282-304*.
- Hidayati, N. A. (2014). Pengaruh Sikap, Kontrol Perilaku Persepsian, Pengalaman dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan .

- Hofstede, G. (1980). Cultures and organisations-software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival. *McGraw-Hill*.
- Humphrey, D. B. (2001). *Payment Systems: Principles, Practice, and Improvements*. Woshington D C: The World Bank.
- Indonesiayouth. (2018, Mei 27). *Milenial Belanja Online*. Diambil kembali dari indonesiayouth.org: <https://indonesiayouth.org/raisarft/milenial-belanja-online/>
- Info Bank News. (2018, Mei 6). *Pemerintah Perlu Dukung Infrastruktur Fintech*. Diambil kembali dari infobanknews.com: <http://infobanknews.com/pemerintah-perlu-dukung-infrastruktur-fintech/>
- Info Indramayu. (2018, Mei 27). *Tantangan Ubah Pola Pikir Masyarakat Dari Tunai Ke Non Tunai*. Diambil kembali dari infoindramayu.com: <http://www.infoindramayu.com/tantangan-ubah-pola-pikir-masyarakat-dari-tunai-ke-non-tunai/>
- Jawa Pos. (2018, Mei 6). *Kasus Skimming Bakal Berdampak Pada Reputasi Bank*. Diambil kembali dari jawapos.com: <https://www.jawapos.com/read/2018/03/18/196893/kasus-skimming-bakal-berdampak-pada-reputasi-bank>
- JheKomputer. (2018, April 11). *About Us*. Diambil kembali dari jhekomputer.co.id: <https://jhekomputer.co.id/about-us/>
- Kaluscha, E. A., & Kräuter, S. G. (2003). TOWARDS A PATTERN LANGUAGE FOR CONSUMER TRUST IN ELECTRONIC COMMERCE. 1-20.
- Kapoor, K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). Role of Innovation Attributes in Explaining the Adoption Intention for the Interbank Mobile Payment Service in an Indian Context. *Jurnal IFIP International Federation for Information Processing 2013*.
- Kuangan Kontan. (2018, Mei 6). *gaya Hidup Berubah BNI Siap Rilis Mobile Banking*. Diambil kembali dari keuangan.kontan.co.id: <https://keuangan.kontan.co.id/news/gaya-hidup-berubah-bni-siap-rilis-mobile-banking>

- Keuangan Kontan. (2018, Mei 6). *OCBC NISP Luncurkan Internet Banking*. Diambil kembali dari keuangan.kontan.co.id: <http://keuangan.kontan.co.id/news/ocbc-nisp-luncurkan-internet-banking>
- Khatimah, H., & Halim, F. (2016). The effect of attitude and its decomposed, perceived behavioral control and its decomposed and awareness on intention to use e-money mobile in Indonesia. *Journal of Scientific Research and Development 3 (1): 39-50, 2016*.
- Kompas. (2017, Oktober 26). *Bank Indonesia: Transaksi Non-tunai di Jalan Tol Capai 89 Persen*. Diambil kembali dari <http://www.kompas.com>
- Kompas. (2018, Mei 1). *Cara Praktis Kontrol Transaksi Di Rekening Dengan Notifikasi SMS Atau Email*. Diambil kembali dari biz.kompas.com: <https://biz.kompas.com/read/2017/06/06/090503928/cara.praktis.kontrol.transaksi.di.rekening.dengan.notifikasi.sms.atau.email>
- Kompas. (2018, Mei 20). *Gerakan Nasional Nontunai Belum Optimal*. Diambil kembali dari [kompas.id: https://kompas.id/baca/utama/2018/01/06/gerakan-nasional-nontunai-belum-optimal/](https://kompas.id/baca/utama/2018/01/06/gerakan-nasional-nontunai-belum-optimal/)
- Kompas. (2018, Mei 27). *Non Tunai*. Diambil kembali dari [indeks.kompas.com: https://indeks.kompas.com/tag/non-tunai](https://indeks.kompas.com/tag/non-tunai)
- Krikman, B., Lowe, K. B., & Gibson, C. B. (2006). A quarter century of Culture's consequences: A review of empirical research incorporating Hofstede's cultural values framework. *Journal of International Business Studies*.
- Kumari, N., & Khanna, J. (2017). Cashless Payment: A Behaviourial Change To Economic Growth. *International Journal Of Scientific Research And Education*.
- Kusumaningrum, A. D. (2015). Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Lin, H. F. (2011). An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust. *International Journal of Information Management 31 (2011) 252–260*.
- Liputan 6. (2018, Mei 6). *Orang Indonesia Masih Takut Pakai E-Money*. Diambil kembali dari liputan6.com:

- <https://www.liputan6.com/tekno/read/2043320/orang-indonesia-masih-takut-pakai-e-money>
- Listfield, R., & F, M.-N. (1994). Modernizing Payment System in Emerging Economies. *World Bank Policy Research Working Paper*, 1336.
- Mahfuz, M. A., Hu, W., & Khanam, L. (2016). The Influence of Cultural Dimensions and Website Quality on m-banking Services Adoption in Bangladesh: Applying the UTAUT2 Model Using PLS. *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)*.
- Mangundjaya, W. L. (2010). Is There Cultural Change In The National Cultures Of Indonesia? *Psikologi Universitas Indonesia*.
- Mardikanto, T. (1993). *Penyuluhan Pembangunan Pertanian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- MARS. (2016, Desember 13). *Marketing Research Indonesia*. Diambil kembali dari <http://www.marsindonesia.com>
- Metronews. (2018, Mei 20). *BI Dorong Gerakan Non Tunai Di Papua*. Diambil kembali dari <http://news.metrotvnews.com/read/2017/10/13/772740/bi-dorong-gerakan-nontunai-di-papua>
- Mishkin, F. S. (2001). *Financial Markets And Institutions*. Massachusett: Addison-Wesley Publishing Company.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*.
- Moriarty, S. (2011). *Advertising*. Jakarta: Kencana.
- Mosher, A. (1978). *Menggerakkan dan Membangun Pertanian*. Jakarta: Yasaguna.
- Mulyana, D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosda.
- Okezone. (2017, September 12). *Kebutuhan Digital Jadi Gaya Hidup, Transaksi Obligasi Bisa via Online*. Diambil kembali dari <http://www.okezone.com>
- Okoye, P. V., & Ezejiofor, A. R. (2013). An Appraisal of Sustainability Environmental Accounting in Enhancing Corporate Productivity and Economic Performance. *International Journal of Advanced Research*.

- Rambocas, M., & Arjoon, S. (2012). Using Diffusion of Innovation Theory to Model Customer Loyalty for Internet Banking: A TT Millennial Perspective. *Jurnal International Journal of Business and Commerce Vol. 1, No. 8: Apr 2012*.
- Republika. (2018, Mei 6). *Pakar Terangkan Mengapa Milenial Lebih Konsumtif*. Diambil kembali dari republika.co.id: <http://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/trend/18/04/19/p7f2kv328-pakar-terangkan-mengapa-milenial-lebih-konsumtif>
- Republika.co.id. (2017, September 12). *Transaksi Nontunai Dianggap Membawa Banyak Keuntungan*. Diambil kembali dari <http://www.republika.co.id>
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion and Innovation*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovation*. New York: Free Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior Tenth Edition*. Pearson Education.
- Smart Money. (2018, Mei 5). *Kontrol Uangmu Lewat Mobile Banking*. Diambil kembali dari smart-money.co: <https://smart-money.co/finansial/kontrol-uangmu-lewat-mobile-banking>
- Smith, J. A. (2009). *Psikologi kualitatif: Panduan praktis metode riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Smith, P. B., & Bond, M. H. (1999). *Social psychology across cultures (2nd ed)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Soekartawi. (2005). *Agroindustri Dalam Perspektif Sosial Ekonomi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- SolarPanel-Id. (2018, April 11). *Hubungi Kami*. Diambil kembali dari solarpanel-id.com: <http://solarpanel-id.com/hubungi-kami/>
- Srite, M., & Karahanna, E. (2006). The role of espoused national cultural values in technology acceptance. *MIS Quarterly*.
- Straub, D., Loch, K., Evaristo, R., Karahanna, E., & Srite, M. (2002). Toward a theorybased measurement of culture. *Journal of Global Information Management*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Suryono, R. R., & Subriadi, A. P. (2015). PERILAKU PEMAIN GAME ONLINE TERHADAP PEMBELIAN VIRTUAL ITEM (Sebuah Penelitian Kualitatif).
- Tan, M., & Teo, T. S. (2000). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking. *Journal of the Association for Information Systems Volume 1, Article 5 July 2000.*
- Tribunnews. (2018, Mei 20). *Badan Pengatur Jalan Tol*. Diambil kembali dari tribunnews.com: <http://www.tribunnews.com/tag/badan-pengatur-jalan-tol-bpjt>
- Trubus. (2018, Mei 5). *Masyarakat Keluhkan Sosialisasi E-Toll Yang Sangat Minim*. Diambil kembali dari news.trubus.id: <https://news.trubus.id/post/masyarakat-keluhkan-sosialisasi-e-toll-yang-sangat-minim-2061>
- Viva. (2018, Mei 20). *QR Code Akan Ada Satu Di Indonesia Prinsip Kerja Mirip ATM*. Diambil kembali dari viva.co.id: <https://www.viva.co.id/digital/digilife/1039808-qr-code-akan-ada-satu-di-indonesia-prinsip-kerja-mirip-atm>
- Wartapriangan. (2018, Mei 19). *Cek Ulang Jika Transfer BCA BRI Via Internet Banking*. Diambil kembali dari wartapriangan.com: <https://wartapriangan.com/2016/03/17/cek-ulang-jika-transfer-bca-bri-via-internet-banking/>
- Widyarini, L. A. (2005). Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi, April, Vol. 5, No. 1, pp. 101-123.*

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

Tipe Informan : _____
Nama Informan : _____
Usia : _____
Pekerjaan / Profesi : _____
Tanggal Wawancara : _____
Tempat Wawancara : _____

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau transaksi non tunai apa yang anda gunakan?

2. Dari semua transaksi finansial online tersebut mana yang sering anda gunakan?

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

3. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ?

4. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ?

B. Kenyamanan

5. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ?

6. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ?

C. Efisiensi

7. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ?

8. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?

Kesesuaian

D. Kebutuhan

9. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ?

10. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

11. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

E. Gaya Hidup

12. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ?

13. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Trialablity

F. Trialablity

14. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ?

15. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

16. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

17. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ?

18. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai menurut anda?

Niat

G. Self-Confidence

19. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai?

20. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ?

21. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ?

22. Jika iya, seperti apa ?

H. Kondisi Fasilitas

23. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

24. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ?

25. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ?

I. Dukungan Pemerintah

26. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

27. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih yakin dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

28. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

29. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Kepercayaan

J. Kepercayaan

30. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman?

31. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ?

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

32. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ?

33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Budaya Nasional

K. Individualsime / Kolektivisme

34. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ?

35. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ?

36. Bagaimanakah contohnya ?

37. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

38. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?

L. Penghindaran Ketidakpastian

39. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ?

40. Menurut anda, orang Indoensia lebih cenderung memilih sesuatu hal yang pasti atau sesuatu yang penuh dengan tantangan (ketidakpastian) ?

41. Bagaimanakah contohnya ?

42. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ?

43. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

44. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

M. Jarak Kekuatan

45. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ?

46. Bagaimanakah bentuknya ?

47. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ?

48. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

49. Bagaimanakah contohnya ?

N. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

50. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ?

51. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

52. Bagaimanakah bentuk perencanaannya?

53. Menurut anda, apakah orang indonesia cenderung melakukan perencanaan terhadap keuangan atau tidak ?

54. Bagaimanakah contohnya ?

O.Maskulin / Femninim

55. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ?

56. Bagaimanakah contohnya ?

57. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?

58. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

59. Bagaimanakah contohnya ?

**Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial
Secara Online**

60. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

61. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

P. Frekuensi

62. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

63. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ?

Q. Jumlah Transaksi

64. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

65. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

66. Apakah transaksi tersebut berhasil tanpa adanya kendala ?

B. Pernyataan Kesiediaan Informan

Informan 1

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 2

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 3

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 4

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 5

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 6

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 7

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 8

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 9

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

Informan 10

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Informan : _____
Tempat / Tanggal Lahir : _____
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan (*)
Alamat : _____

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Informan pada penelitian:

Nama Peneliti : Litafira Syahadiyanti
Tempat / Tanggal Lahir : 5211650010003
Jurusan : S2 Sistem Informasi
Judul Penelitian : *“Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi”*

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

(*) Coret yang tidak perlu

_____, _____
Informan,

(_____)

C. Validasi Hasil Penelitian (Member Checking)

Informan 1

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Jayang Nurdiansyah

Usia : 31 tahun

Pekerjaan : Wirausaha / Pemilik “Jhe Komputer”

Tanggal Wawancara : 4 Mei 2018

Tempat Wawancara : Kantor Jhe Komputer – Jl Manyar 8 No 17 Surabaya

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____, _____

Jayang Nurdiansyah

Informan 2

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Samsul Huda

Usia : 28 tahun

Pekerjaan : Wirausaha / Pemilik “Solar Panel Surya”

Tanggal Wawancara : 4 Mei 2018

Tempat Wawancara : Kantor Solar Panel Surya – Jl Manyar 8 No 17 Surabaya

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Samsul Huda

Informan 3

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Mufidatun Nisa'

Usia : 25 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Manajemen

Tanggal Wawancara : 10 Mei 2018

Tempat Wawancara : Kos Pumpungan

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Mufidatun Nisa'

Informan 4

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafera Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Imam Syafi'i Subari

Usia : 28 tahun

Pekerjaan : Driver "Go-Car"

Tanggal Wawancara : 7 Mei 2018

Tempat Wawancara : Warkop Stadion Manyar

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____, _____
Imam Syafi'i Subari

Informan 5

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Wantex

Usia : 28 tahun

Pekerjaan : Hacker

Tanggal Wawancara : 10 Mei 2018

Tempat Wawancara : Angkringan Nginden Intan

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Wantex

Informan 6

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Sulastri

Usia : 29 tahun

Pekerjaan : Marketing Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali

Tanggal Wawancara : 26 April 2018

Tempat Wawancara : Rumah Semolowaru Elok

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Sulastri

Informan 7

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Eko April Ariyanto, S.Psi, M.Psi

Usia : 33 tahun

Pekerjaan : Wirausaha / Pemilik “Jhe Komputer”

Tanggal Wawancara : 23 Mei 2018

Tempat Wawancara : LPPM UNTAG SURABAYA

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Eko April Ariyanto, S.Psi, M.Psi

Informan 8

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Mirzat Fakhrizal

Usia : 26 tahun

Pekerjaan : CEO "CV Konsultan Guna Jaya Engineering"

Tanggal Wawancara : 7 Mei 2018

Tempat Wawancara : Kontrakan Manyar

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Mirzat Fakhrizal

Informan 9

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Radian Hardianti

Usia : 25 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa / Enterpreneur

Tanggal Wawancara : 10 Mei 2018

Tempat Wawancara : Kos Pumpungan

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Radian Hardianti

Informan 10

LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Budaya Nasional Dalam Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online Berdasarkan Kesesuaian Karakteristik Inovasi

Peneliti : Litafira Syahadiyanti

Dosen Pembimbing : Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T, M.T

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap informan sebagai berikut :

Nama Informan : Ita Hartiningsih

Usia : 48 tahun

Pekerjaan : Wirausaha / Pemilik “Jhe Komputer”

Tanggal Wawancara : 19 Mei 2018

Tempat Wawancara : Rumah Wisma Tropodo

Hasil Penelitian : **TERLAMPIR SESUAI LAPORAN PENELITIAN**

Berikan checklist (✓) pada kolom di bawah ini :

Komponen Validasi	Sesuai Fakta Di Lapangan	
	Ya	Tidak
Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Dalam Menggunakan Transaksi Finansial Secara Online		
Niat Terhadap Perilaku penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		
Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online		

_____ , _____

Ita Hartiningsih

D. Hasil Wawancara

Informan 1

Tipe Informan : X1 (Pengguna Transaksi Finansial Secara Online)
Nama Informan : Jayang Nurdiansyah, S.Kom
Usia : 31 Tahun
Pekerjaan / Profesi : Wirausaha / Pemilik "Jhe Komputer"
Tanggal Wawancara : 2 April 2018
Tempat Wawancara : Kantor Jhe Komputer – Jl Manyar 8 No 17 Surabaya



"Jayang Nurdiansyah"
(Wirausaha / Pemilik "Jhe Komputer")

Calon informan adalah wirausaha di bidang penjualan Baterai Laptop, Charger Laptop, Keyboard Laptop, Layar Lcd Laptop secara online sejak tahun 2014 dan pemilik dari "jhekomputer.co.id". Informan telah menggeluti bidang usaha ini selama kurang lebih empat tahun. Pada proses bisnisnya "jhekomputer.co.id", sebagian besar bentuk pembayaran penjualan menggunakan layanan transfer antar bank. Omset penjualan Jhe Komputer dalam satu bulan dapat mencapai angka 60 juta rupiah. Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Teknik Informatika di Universitas Dr Soetomo Surabaya. Informan juga menggeluti bidang internet marketing seperti BLOG, SEO, GoogleAds yang segala bentuk kompensasinya di transfer melalui bank oleh Google.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau transaksi non tunai apa yang anda gunakan? Internet Banking, Mobile Banking, Go-Pay, E-Money, Paypal (untuk beli domain buat website jhekomputer, bayar hosting)
2. Dari semua transaksi finansial online tersebut mana yang sering anda gunakan? Internet Banking dan Mobile Banking Karena yang pertama coba-coba jualan online jadi kan perlu, dulu Cuma punya 1 aja
3. Mulai kapan anda menggunakan transaksi finansial online tersebut ? Bank Mandiri Tahun 2013

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

-
- | | |
|---|--|
| 4. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ? | Ya, kontrol keluar masuknya jadi bisa lihat. Untuk keamanan keuangan, dari pada naruh uang di dompet, dari pada uangnya ilang. Kita tau ambil uang sehari untuk apa, dari mutasi rekening, keperluan untuk kebutuhan |
|---|--|
-

5. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ?	sehari-hari. Mutasi rekening untuk transfer ke distributor berapa terus jumlah transfer dari customer berapa gitu. Crosscheck tagihan.
--	--

B. Kenyamanan

6. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ?	Ada, kenyamanan uang kita aman dan bikin kita nyaman gitu. Nggak perlu repot-repot cari ATM dan sewaktu-waktu butuh gitu kan gampang. Kita bisa lihat di transaksi jika ada yg mencurigakan kita bisa lapor bank. Sedikit takut dgn kasus belakangan, tetapi tidak masalah. Karena ada tanggung jawab dari pihak bank nya.
7. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ?	

C. Efisiensi

8. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ?	Ya, efisiensi waktu mempersingkat waktu. Misalkan transaksi sama customer, dari pada COD kita anterin barang kita kan bisa kirim barang dengan ekspedisi dan pembayarannya bisa dilakukan melalui transfer. Biaya di transaksi itu seimbang lah. Dari pada ngeluarin biaya bensin dan tenaga ke sana, misalkan antar bank 6500 itu sih masih wajar dan seimbang dengan keuntungan yang ditawarkan.
9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?	

Kesesuaian

D. Kebutuhan

10. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ?	Ya, kebutuhan jualan online transaksi jual beli. Untuk secara pribadi juga kebutuhan sih.
11. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Ya bisa, jadi untuk beberapa transaksi non tunai yang tidak bisa tercover itu biasanya untuk pembelian di luar negeri itu di bank lokal itu tidak bisa melakukan pembayaran keluar negeri. Tetapi kan saya juga harus import barang dari luar, jadi itu alasan saya kenapa saya punya paypal ya karena itu. Paypal itu dikhususkan untuk ntransaksi di luar. IB dll khusus untuk transaksi di dalam negeri. Sampai sekarang layanan IB bank swasta belum mengcover transaksi ke luar
12. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	

negeri. Sebenarnya sudah dengan ada pihak ketiga seperti DOKU gitu, kita harus isi dompet Doku dulu kayak Fintech gitu. Jadi malah harus dua kali kerja. Belum bisa otomatis tercover.

E. Gaya Hidup

- | | |
|--|---|
| 13. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ? | Kalo segi pengembangan teknologi, ya karena dimana-mana kayak masuk TOL aja harus pakai e-toll. Sebenarnya enggak, tapi harus mengikuti aturan itu. Ya butuh, misalnya kita |
| 14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | belanja nggak mungkin kan kita bawa uang segepok, butuh cepet kan butuh aman juga. |

Trialability

- | | |
|---|--|
| 15. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ? | Ya, awalnya sih saya mempelajari dari website resimnya tutorialnya gimana. Jadi nggak sembarangan melakukan transaksi non tunai itu. Tidak ada rasa takut karena belajar dari website resmi. Tapi ya kan ada penipuan kayak ditelpon gitu, kalau orang nggak tau ya bisa kena. Kan biasanya orang malas untuk membaca, ya itu bahayanya. Jadi awal memang harus baca dan mempelajari dulu. |
| 16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|--|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Ya ketiganya mempengaruhi. Keuntungan, dari segi keuntungan di untungkan dari transaksinya efisien, cepet. Yang kedua baru kebutuhan untuk pekerjaan, pekerjaan yang harus mempunyai IB dll. |
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | Itu sudah mencakup semuanya. Kartu kredit biasanya orang-orang kan biasanya diuntungkan dari discount nya. |
| 19. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial | |

secara online / transaksi non tunai menurut anda?

Niat

A. *Self-Confidence*

- | | |
|--|--|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Ya, PD aja, soalnya kalau kita punya accunt Bank semua transaksi terekam. Walaupun dilakukan sendirian tidak ada rasa was was. Kalau mungkin kesalahan ya dari kita sendiri. |
| 21. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ? | Saya sih alhamdulillah belum pernah salah transfer. Soalnya waktu transaksi itu kita harus teliti. |
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | |

B. *Kondisi Fasilitas*

- | | |
|---|--|
| 24. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Internet, Hp, Laptop. Sebenarnya, kalau kita punya smartphone 90% orang indonesia sudah punya. Jadi fasilitas kan terpenuhi. Kalau sudah punya amsrtphone kan bisa internetan, |
| 25. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ? | kalo sudah bisa internetan kenapa nggka pake IB aja. Kan kalau pake IB lebih mudah. Kalau seandainya orang tidak memiliki HP ya tidak adalah kepikira pakai IB aau MB. |
| 26. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ? | Segala fasilitas yang saya butuhkan tersedia. |

C. *Dukungan Pemerintah*

- | | |
|--|---|
| 27. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Setau saya itu eTOL kebijakan 31 Oktober tahun 2017. Iya lebih yakin Belum optimal, sekarang banyak yg kurang tahu di plosok desa dengan penggunaan IB. |
| 28. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih yakin dalam menggunakan transaksi | Seharusnya pemerintah jika ingin beralih ke transaksi non tunai harus sosialisasi ke daerah-daerah itu. Fasilitas juga harus terpenuhi dulu baru sosialisasi. |

finansial secara online / transaksi non tunai ?

29. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
30. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Kepercayaan

31. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? Aman, saya juga percaya bahwa bank pasti akan memberikan jaminan keamanan kepada nasabahnya. Dari pada kita nyimpen uang di rumah ya kan rawan perampokan dan penculikan.
32. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ?

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ? Iya, karena kalo sudah didukung fasilitas ada pemerintah ngedukung ya pake aja, nggak ada ruginya.
Ya, Kalau Bank kan juga ada UUD ya pasti aman lah yaaa. Saya juga liat kredibilitas dan transparansi Bank nya juga dilihat. Jadi saya percaya karena sudah selektif memilih Bank nya.
34. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

- | | |
|--|--|
| 35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? | Kelompok, karena kita nggak bisa kerja sendiri kita harus ada TIM. TIM itu penting. Saya lebih seneng kerja bersama mencapai target bersama. Biasanya ada ide-ide yang kita dapet dari kelompok. |
| 36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? | Iya, kalau dilingkungan ku kan orang2 yang kerjanya di dunia online, seperti internet |
| 37. Bagaimanakah contohnya ? | marketing gitu kan, jadi harus punya IB gitu2 untuk transaksi. Semakin yakin untuk menggunakan IB karena ada dukungan dari lingkungan sekitar. Eh aku pinjem uangnya |
| 38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | ya, transfer aja. Jadi kayak secara nggak langsung, jadi ya dipengaruhi secara perilaku gitu. |
| 39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ? | |

B. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|---|---|
| 40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ? | Pengusaha, karena kita nggak terikat oleh pemerintah. Nggak masalah jika adanya ketidakpastian. Kalau pengusaha kan harus pinter puter otak cari ide bisnis yang gimana. |
| 41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah? | Nggak juga, karena ada laporannya semuanya. Misalkan kita mau beli sesuatu di A kita transfer ke A dan pasti ada laporan. |
| 42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu? | Nggak juga, karena tingkat ketidakpastian nya biasa aja, karena ada laporan. Pengaruh dari orangnya juga kadang masih takut karena nggak bisa. Misalnya punya IB tapi takut salah uangnya hilang. Tidak percaya pada pihak bank nya. Ketidakpastian ya dari diri sendiri sih, kalau saya sih oke oke aja. |
| 43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual? | |
| 44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

-
45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

C. Jarak Kekuatan

- | | |
|---|---|
| 46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? | Ada, menghormati yang lebih tua gitu gitu sih. Kadang kan itu peraturan, kalau kita kerja di perusahaan, lha kalau misalkan diharuskan memakai IB ya mau nggak mau ya pasti pake. |
| 47. Bagaimanakah bentuknya ? | Selama ada manfaatnya ya nggak masalah. Nggak semuanya di iyaikan. |
| 48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? | |
| 49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 50. Bagaimanakah contohnya ? | |
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

- | | |
|---|---|
| 51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? | Bisa iya bisa nggak. Kalau ada IB bisa memilah mana yg buat A, buat B, gitu bisa memilah. Terbantu sekali dengan adanya IB. |
| 52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Mau mengikuti dengan perkembangan uang virtual gitu. Tapi ya tergantung lingkungan dan fasilitas juga. |
| 53. Bagaimanakah bentuk perencanaannya? | |
-

E. Maskulin / Feminim

- | | |
|---|---|
| 54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? | Fakta dan perasaan. Ya kita harus memilah dari berbagai fakta dan reputasinya gimana. Kalau secara perasaan aman-aman saja. |
| 55. Bagaimanakah contohnya ? | Iya, karena membandingkan apa yg dirasakan dengan fakta yang ada. |
| 56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan | |
-

fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?

57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
58. Bagaimanakah contohnya ?

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Iya, sangat mempengaruhi. Bisa jadi baik bisa jadi buruk. Lingkungan (kolektivisme) dan fakta dan perasaan yang ada
60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

A. Frekuensi

61. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Setiap hari, dalam satu hari kira-kira 2-5 kali pakai IB. Dari 4 jenis Bank yang saya punya. Kebanyakan untuk transfer dan lihat mutasi rekening dan pelaporan gitu.
62. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ?

B. Jumlah Transaksi

63. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Dalam sehari 2 – 5 juta rupiah. Transaksi sebesar sekitar 25 juta dan tanpa kendala tanpa masalah semua berjalan lancar.
64. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan

menggunakan transaksi finansial
secara online / transaksi non tunai ?

65. Apakah transaksi tersebut berhasil
tanpa adanya kendala ?

Informan 2

Tipe Informan : X1 (Pengguna Transaksi Finansial Secara Online)
Nama Informan : Samsul Huda, S.Kom
Usia : 27 Tahun
Pekerjaan / Profesi : Wirausaha / Pemilik "Solar Panel Surya"
Tanggal Wawancara : 2 April 2018
Tempat Wawancara : Kantor Solar Panel Surya– Jl Manyar 8 No 17 Surabaya



"Samsul Huda"
(Wirausaha / Pemilik "Solar Panel Surya")

Calon informan adalah wirausaha di bidang Solar Panel Surya dan pemilik dari "solarpanelsurya.com". Informan telah menggeluti bidang usaha ini selama kurang lebih lima tahun. Pada proses bisnis "solarpanelsurya.com", segala bentuk pembayaran penjualan menggunakan layanan transfer antar bank. Sebagian besar penjualan dilakukan melalui media online dan rata-rata omset penjualan dalam sebulan sebesar 200 juta rupiah. Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Teknik Informatika di Universitas Dr Soetomo Surabaya.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau Internet Banking, Mobile Banking, Go-transaksi non tunai apa yang anda Pay, Grab-Pay, E-Money gunakan? Internet Banking dan Go-Pay
2. Dari semua transaksi finansial online Tahun 2012 tersebut mana yang sering anda gunakan?
3. Mulai kapan anda menggunakan transaksi finansial online tersebut ?

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

-
4. Apakah anda menggunakan transaksi Ya, setiap transaksi disesuaikan dengan finansial secara online / transaksi non pembelian barang untuk jual beli solar
-

tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ?	panel dan lain-lainnya. Pengeluarannya dan pemasukannya.
5. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ?	
B. Kenyamanan	
6. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ?	Ya, karena cepat dan nyaman. Waktunya cepat dan efisien.
7. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ?	
C. Efisiensi	
8. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ?	Ya, karena bisa mempersingkat waktu. Biaya lebih murah, biaya adminnya daripada kita harus ke tempat, membuang
9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?	waktu sekian menit sedangkan hanya dengan menambah 3000 rupiah saja, sudah bisa langsung tanpa harus pergi ke tempat.
Kesesuaian	
D. Kebutuhan	
10. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ?	Ya, menghemat waktu pekerjaan. Karena ada hubungan dengan pekerjaan, karena semua transaksi pembelian dan penjualan dilakukan secara online.
11. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	
12. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	
E. Gaya Hidup	
13. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online /	Ya, karena gaya hidup yang membutuhkan mobilitas tinggi.

-
- transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ?
14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Trialability

15. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ? Ya, awalnya merasa khawatir, takutnya tidak terupdate. Waktu transaksinya berhasil merasa kayak lega dan percaya gitu. Awal mencoba dengan nominal dibawah 20.000.
16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Ya ketiganya mempengaruhi. Kesesuaian lebih berpengaruh karena, sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Ada fitur discount yang dapat digunakan
18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ?
19. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai menurut anda?
-

Niat

A. *Self-Confidence*

-
- | | |
|--|---|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Ya, awalnya ada kekhawatiran tetapi setelah mengetahui transaksi berhasil membuat percaya diri. Karena semuanya aman dan terseprcaya. |
| 21. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ? | Takutnya tidak sesuai ekspektasi atau salah transfer |
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | |
-

B. **Kondisi Fasilitas**

-
- | | |
|---|--|
| 24. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | HP, ATM, Internet pastinya. Iya benar karena adanya HP saya menggunakan transaksi non tunai secara online
Segala fasilitas yang saya butuhkan tersedia. |
| 25. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ? | |
| 26. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ? | |
-

C. **Dukungan Pemerintah**

-
- | | |
|--|---|
| 27. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Nggak ada, saya merasa pemerintah belum memberikan dukungan. Iya jika adanya dukungan ya pasti saya lebih yakin untuk menggunakannya. |
| 28. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih | Belum optimal, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. |
-

yakin dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

29. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
30. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Kepercayaan

- | | |
|---|---|
| 31. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Tidak merasa aman, karena dengan adanya cybercrime. Faktor kepercayaan itu penting. Percaya tapi lebih terproteksi. Jadi seperti ganti kode keamanan setiap minggu. Walaupun tetap saja adanya rasa was was |
| 32. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ? | tapi gimanapun caranya saya melakukan proteksi. |

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|--|---|
| 33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ? | Iya
Ya, sebenarnya rasa percaya itu penting tapi bagi saya masih ada rasa was-was. |
| 34. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
-

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

- | | |
|--|--|
| 35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? | Diri sendiri, karena lebih sederhana aja. |
| 36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? | Ada, seorang teman mengatakan kalau memakai grab pay untuk transaksi dalam jarak dekat bisa gratis. Akhirnya saya tertarik untuk menggunakan grab pay menurut pengalaman pemakaian saya. |
| 37. Bagaimanakah contohnya ? | |
| 38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ? | |
-

B. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|---|--|
| 40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ? | Pengusaha, jamnya fleksibel, pendapatan lebih dari rata-rata. Tidak masalah berada di kondisi yang memiliki ketidakpastian. |
| 41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah? | Tidak, semuanya pasti-pasti aja, kan ada informasi rekening itu, mutasi rekening. Sedikit tinggi. Adanya trouble eror. Rekening Palsu. Iya mempengaruhi. |
| 42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu? | |
| 43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual? | |
| 44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk | |
-

menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

C. Jarak Kekuatan

- | | |
|---|---|
| 46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? | Ada, ada beberapa senior memaksakan kehendak. |
| 47. Bagaimanakah bentuknya ? | Tidak, karena harus memastikan langsung apakah yang dikatakan benar karena soal |
| 48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? | uang, sensitif. Memastikan dahulu benar atau tidaknya, jika memang benar sesuai fakta ya dilakukan jika tidak ya tidak. Filter dari kita sendiri. |
| 49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 50. Bagaimanakah contohnya ? | |
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

- | | |
|---|--|
| 51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? | Iya
Iya mempengaruhi, lebih memilah pengeluaran. Misalkan saldo sekian, nanti yang sekian untuk A, sekian untuk B gitu. |
| 52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 53. Bagaimanakah bentuk perencanaannya? | |
-

E. Maskulin / Feminim

- | | |
|---|--|
| 54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? | Fakta dan perasaan, si A mengatakan bahwa layanan A lebih bagus dari pada layanan B. Dan si B mengatakan sebaliknya. Saya lebih cenderung untuk membuktikannya |
| 55. Bagaimanakah contohnya ? | terlebih dahulu. Menyesuainya dengan fakta yang ada. |
| 56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan | |
-

-
- fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?
57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
58. Bagaimanakah contohnya ?
-

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Iya Maskulin/Feminim, karena terasa langsung dan membuktikan langsung
60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

A. Frekuensi

61. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Setiap hari, Internet Banking untuk melihat pemasukan dan pengeluaran
62. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ?
-

B. Jumlah Transaksi

63. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Pemasukan seminggu Rp 1.500.000
Sebulan Rp 200.000.000
Transaksi terbesar Rp 60.000.000
Berhasil tanpa kendala apapun menggunakan ibaking.
-

-
64. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
65. Apakah transaksi tersebut berhasil tanpa adanya kendala ?
-

Informan 3

Tipe Informan : X1 (Pengguna Transaksi Finansial Secara Online)
Nama Informan : Mufidatun Nisa
Usia : 25 Tahun
Pekerjaan / Profesi : Mahasiswa Jurusan Manajemen / Fakultas Ekonomi Bisnis
Tanggal Wawancara : 9 April 2018
Tempat Wawancara : Kos Pumpungan



"Mufidatun Nisa"
(Mahasiswa Jurusan Manajemen / Fakultas Ekonomi Bisnis)

Calon Informan berasal dari Kabupaten Lamongan yang sedang menempuh pendidikan pada tingkat semester 6 jurusan Manajemen - Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Dr Soetomo Surabaya. Calon informan sama sekali tidak bisa menyetir kendaraan bermotor. Segala bentuk kebutuhan informan dapat terpenuhi dengan adanya transportasi online. Untuk membeli makanan dan pergi kemana-mana informan menggunakan jasa transportasi online. Informan termasuk seseorang yang banyak bergantung pada layanan transaksi finansial secara online untuk memenuhi kebutuhannya.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau Mobile Banking BCA, Internet Banking transaksi non tunai apa yang anda gunakan? Mandiri, GrabPay
GrabPay dan Internet Banking
 2. Dari semua transaksi finansial online Tahun 2016 tersebut mana yang sering anda gunakan?
 3. Mulai kapan anda menggunakan transaksi finansial online tersebut ?
-

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

- | | |
|---|---|
| 4. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ? | Ya, check saldo, terus keluar masuknya transaksi. |
| 5. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ? | |

B. Kenyamanan

- | | |
|---|--|
| 6. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ? | Nyaman, gampang penggunaannya, tidak buang buang waktu kalo ke bank. Bisa di akses dimana saja dan kapan saja. Selama ini tidak pernah terjadi trouble dan aman-aman saja. |
| 7. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ? | |

C. Efisiensi

- | | |
|---|---|
| 8. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ? | Ya, yaitu tadi kalo di bank pasti antri, lama, ribet. Kalo dari segi biaya sama aja sih. Efisien nya dari waktunya. |
| 9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ? | |

Kesesuaian

D. Kebutuhan

- | | |
|---|---|
| 10. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ? | Ya, gampang, males ribet. Kan aku nggak bisa naik motor, di surabaya juga nggak ada motor sendiri. Buat transfer belanja online. Dalam 1 bulan belanja online 4 kali. |
| 11. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Iya. Aku bisa melakukan apa saja dengan transaksi finansial secara online, termasuk dengan bayar kuliah. |
| 12. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

E. Gaya Hidup

- | | |
|--|------------------------------------|
| 13. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ? | Iya, kan nggak ribet, butuh cepat. |
| 14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Trialability

- | | |
|---|---|
| 15. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ? | Iya, iya mudah kan sudah di ajari sama teller langsung bisa gitu. Awal transaksi sekitar 200ribu untuk belanja online. Transaksi itu nggak ada masalah. |
| 16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|---|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Iya, kebutuhan dan coba-coba yang paling dominan. Kalau keuntungan lebih untuk pengusaha, kalau untuk saya yang mahasiswa ini lebih ke kebutuhan dan mudah di coba. |
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | Tidak ada. Tapi dari saya melihat orang-orang di sekitar menggunakan jadi membuat saya ingin mencoba menggunakan. Tidak rumit dan gampang. |
| 19. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai menurut anda? | |

Niat

A. Self-Confidence

- | | |
|--|---|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Percaya diri, PD aja menggunakannya, tanpa di bantu orang lain. Tidak ada rasa takut sama sekali. Kalau salah transfer kan biasanya nama penerimanya keluar, jadi aku lebih teliti aja. |
|--|---|

-
21. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ?
 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ?
 23. Jika iya, seperti apa ?
-

B. Kondisi Fasilitas

24. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
HP, email, No TLP, Internet, Rekening itu saja yang dibutuhkan. Iya, kalau nggak ada internet nggak mungkin aku menggunakan mobile banking. Jadi fasilitas itu ya penting.
 25. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ?
 26. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ?
-

C. Dukungan Pemerintah

27. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
Nggak, tidak ada dukungan dari pemerintah. Karena saya nggak tau ada dukungan pemerintah atau tidak.
 28. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih yakin dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
Belum, kurangnya sosialisasi. Buktinya seperti saya ini tidak tau.
 29. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 30. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Kepercayaan

31. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? Percaya, Datanya pasti real. Kan selalu ada data, ada laporan, dan jelas. Pasti aman tidak ada yg perlu dikhawatirkan
32. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ?

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ? Iya, Karena adarasa percaya dan aman. Saya percaya pada pihak bank bahwa dana saya akan aman. Selama ini nggak ada kendala. Karena ada UUD perlindungan konsumen ya saya percaya.
34. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Budaya Nasional

F. Individualsime / Kolektivisme

35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? Diri sendiri, saya berfikirnya ya kita dulu baru orang lain.
Iya, ada beberapa orang bilang kalo lebih gampang. Itu yang bisa jadi pertimbangan untuk menggunakan.

-
36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ?
 37. Bagaimanakah contohnya ?
 38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?
-

G. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ? 41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah? 42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu? 43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual? 44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? 45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | <p>Pengusaha atau pedagang, karena kita bisa membantu membuka lapangan pekerjaan yang lain. Tidak masalah ada di ketidakpastian. Kan itu ya resiko.</p> <p>Semuanya pasti, karena selama ini belum ada kendala. Aman-aman saja. Kalau tidak ada laporan saya takut. Tapi karena sudah adanya laporan saya merasa tenang.</p> <p>Iya mempengaruhi, karena ketidakpastiannya rendah dengan adanya laporan, jadi saya mau menggunakan.</p> |
|---|---|
-

H. Jarak Kekuatan

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? | <p>Masih ada, menghargai yang lebih tua, sungkan. Saya membuktikan dulu omongan itu, nggak langsung mau</p> |
|--|---|
-

-
- | | |
|---|--|
| 47. Bagaimanakah bentuknya ? | menggunakan. Kalau kerja diharuskan ya |
| 48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? | mau, kalau nggak ya di pertimbangkan dulu. |
| 49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Bisa, sebagai bahan pertimbangan saja. Tetapi dibuktikan dulu dengan fakta yang ada. |
| 50. Bagaimanakah contohnya ? | |
-

I. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

- | | |
|---|---|
| 51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? | Iya perencanaan keuangan. Seperti 1 bulan ada 1 juta nanti dipilah2, untuk bayar kuliah, bayar kos gitu gitu. |
| 52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Lebih terbantu dengan adanya internet banking untuk mengontrol keuangan. |
| 53. Bagaimanakah bentuk perencanaannya? | |
-

J. Maskulin / Feminim

- | | |
|--|--|
| 54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? | Fakta dan perasaan. Ya walaupun ada cybercrime kayak gitu-gitu tapi saya nggak terpengaruh. Kan karena selama ini itu tidak terjadi pada saya. Dan perasaan saya nyaman-nyaman aja ya nggak masalah. |
| 55. Bagaimanakah contohnya ? | Iya, karena saya menimbang dari fakta yang ada dan rasa nyaman yang ada. |
| 56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ? | |
| 57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 58. Bagaimanakah contohnya ? | |
-

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Iya, sangat mempengaruhi (-) Fakta/Perasaan (+) 4 sisanya Penghambat terbesar : ketidakpastian Pendorong : Lingkungan sekitar
60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

A. Frekuensi

61. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Sebulan 15 kali. Paling sering untuk ngecheck saldo, transfer, beli pulsa, melakukan pembayaran
62. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ?	

B. Jumlah Transaksi

63. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Dibawah 1 juta lah kalo bayar-bayar it. 300ribu terbesar Dan aman aman saja Tanpa adanya kendala apapun
64. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	
65. Apakah transaksi tersebut berhasil tanpa adanya kendala ?	

Informan 4

Tipe Informan	: X1 (Pengguna Transaksi Finansial Secara Online)
Nama Infroman	: Imam Syafi'i Subari
Usia	: 28 Tahun
Pekerjaan / Profesi	: Gammer / Driver "Go-Car"

Tanggal Wawancara : 2 April 2018
Tempat Wawancara : Jl Manyar 8 No 17 Surabaya



"Imam Syafi'i Subari"
(Gammer / Driver "Go-Car")

Calon Informan adalah seorang gammer yang berdomisili di Surabaya. Calon informan sering melakukan transaksi finansial secara online untuk mendukung aktifitasnya sebagai seorang Gammer semenjak tahun 2008. Calon informan juga berprofesi sebagai Driver "Go-Car". Informan mulai menggeluti profesi driver "Go-Car" dari tahun 2017. Informan sering melakukan transaksi melalui "Go-Pay" dengan customer. Informan memiliki banyak pengalaman tentang transaksi "Go-Pay" saat aktifitas sehari-hari.

Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|--|--|
| 1. Transaksi Finansial Online atau transaksi non tunai apa yang anda gunakan? | Banyak ada beberapa, Internet Banking (pembelian voucher), GoPay, Kartu kredit (Untuk beli barang) |
| 2. Dari semua transaksi finansial online tersebut mana yang sering anda gunakan? | Internet Banking
Dari tahun 2008 menggunakan Internet Banking. Awalnya ada orang mau |
| 3. Mulai kapan anda menggunakan transaksi finansial online tersebut ? | transaksi soal game jadi ya mau nggak mau bikin internet banking dll |

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

- | | |
|---|--|
| 4. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ? | Iya, kontrol dalam artian kalau kita membawa uang tunai, selama uang tunai itu ada dalam dompet kita pasti gampang ngeluarinnya. Kalau cashless kita kan liat kondisinya juga, Oh ini ternyata cukup nggak buat ini. Kalau cukup ya gppa, kalau nggak ya nggak usah. Karena nggak ada stimulus buat ngeluarin uang. Lebih bisa ngontrol. Kalau kita pegang uang tunai kan pasti ada aja yang dipengen. |
| 5. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ? | |

B. Kenyamanan

- | | |
|--|--|
| 6. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non | Iya, Kalau nyamannya kemana-mana nggak takut ilang. Kedua kalau misal kita |
|--|--|
-

tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ?	membutuhkan uang pas jadi nggak pake receh gitu.
7. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ?	
C. Efisiensi	
8. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ?	Iya, mudah digunakan. Waktu dan biaya lebih cepet lebih simple.
9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?	
Kesesuaian	
D. Kebutuhan	
10. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ?	Ya, awalnya untuk orang transfer dan gitu tadi. Kalau Go-Pay dari pekerjaan. Kalau dari GOJEK nggak ada target. Di GOJEK harus isi saldo untuk dapet orderan minimal 50ribu untuk dapat orderan.
11. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Kalau saldi GoPay kurang dari 50ribu Cuma bisa dapet orderan Non Tunai. Orang sekarang lebih suka memakai GoPay, misal di jalan lagi macet kan waktunya butuh cepet, bis alangsung keluar gitu gitu.
12. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Ada juga yg menolak menggunakan GOPAY, tapi nggak banyak. Karena karakteristik orangnya, ada sebagian orang yang karakteristiknya suka pegang uang Tunai. Pola fikir orangnya. Iya, misalnyakan sikarang ditambah lagi penggunaan Non Tunai lainnya, kayak pakai eTOL gitu. Jadi akhirnya kita lebih milih untuk non tunai selain dari rasa aman yang ada juga adanya kenyamanan yang dirasakan.
E. Gaya Hidup	
13. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ?	Kalau untuk gaya hidup tidak. Lebih ke kebutuhan saja, untuk sekarang kan saya Driver Go-Car yang saya butuhkan eTOL

-
- | | |
|--|--|
| 14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | seperti itu. Kalau untuk belanja online jarang |
|--|--|
-

Trialability

- | | |
|---|--|
| 15. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ? | Mudah kalau dari BCA itu. Mudahnya semua fitur tersedia. Gampang mengikuti tutorialnya. Kan awal daftar di CS juga udah dijelaskan jadi ya mudah untuk dicoba. |
| 16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Awal transfer itu di atas 1 juta jadi karena butuhnya itu. Tapi transaksinya aman-aman saja kok. Jadi membuat saya makan percaya buat menggunakannya. |
-

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|---|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Iya, mempengaruhi. Kebutuhan yang paling mempengaruhi karena kebutuhan. |
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | |
| 19. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai menurut anda? | |
-

Niat

A. Self-Confidence

- | | |
|--|---|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Percaya diri, jadi dilihat dari banknya. Jadi milihnya nggak ngasal. Kalau soal percaya apa nggak, kita lihat badan hukumnya atau Bank nya, kita juga harus |
| 21. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ? | memposisikan Bank ini terpercaya apa nggak gitu. |
-

- | | |
|---|--|
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | Tidak, karena sudah ada regulasi dari pemerintah jadi percaya diri |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | |

B. Kondisi Fasilitas

- | | |
|---|--|
| 24. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Mempermudah pembayaran, ada HP, internet.
Kalau fasilitasnya nggak ada, ya nggak mungkin mau untuk menggunakan. |
| 25. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ? | Semua fasilitas terpenuhi |
| 26. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ? | |

C. Dukungan Pemerintah

- | | |
|---|---|
| 27. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Iya, Dari Bank Bank negara bikin model regulasi non Tunai lebih ke Diskon dll. Bisa, kalau orangnya openminded.
Kalau optimal dari segi fasilitas untuk pemerataan di seluruh indonesia sih belum. Untuk beberapa daerah yang belum terjangkau internet. |
| 28. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih yakin dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Saran utnuk pemerintah, sekarang kan sudah banyak kerjasama sama provider kayak ngirimin mobil2 penguat sinyal dsb. |
| 29. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Nah paling nggak, untuk pembangunan towernya. |
| 30. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
-

Kepercayaan

- | | |
|---|--|
| 31. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Kalau soal aman atau tidaknya ya belum tentu. Karena sebesar Bank yang saya percaya masih bisa menjual data. Sedangkan awal kita isi formulir, kita tidak memberikan data ke pihak lain. |
| 32. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ? | Sedangkan pada waktu pengaplikasiannya ternyata masih ada. Saya masih mau menggunakan, tapi bagaimana kita meminimalisir lagi. Kayak ditelpon gitu. Kalau soal percaya apa nggak, kita lihat badan hukumnya atau Bank nya, kita juga harus memposisikan Bank ini terpercaya apa nggak gitu |
-

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|--|--|
| 33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ? | Iya, pengaruh sekali, tetapi kita harus scure pada diri sendiri. Kita nggak 100 persen ke bank jadi inves ke emas. |
| 34. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
-

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

- | | |
|---|---|
| 35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? | Kalau dari saya, ke kelompok. Karena kalo diri saya sendiri lebih seneng kayak bareng-bareng gitu. |
| 36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? | Tidak. Ada. Kalau untuk mempengaruhi tidak, hanya sebagai masukan atau referensi. Kalau mau make enggak nya tergantung kebutuhan. |
| 37. Bagaimanakah contohnya ? | |
-

-
38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?
-

B. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|--|---|
| <p>40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ?</p> <p>41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah?</p> <p>42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu?</p> <p>43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual?</p> <p>44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Pengusaha, karena sesuatu yang pasti kita tidak bisa melebihi batas limit kita, kalo kita sudah mencapai limit ya tetep aja segitu aja. Ya nggak masalah, kalo misalnya kita milih PNS 3,8 taun berikutnya ada kenaikan. Kalo menurut saya, itu bukan kenaikan tapi itu penyesuaian gaji. Istilahnya kebutuhan meningkat ya kebutuhan ya meningkat. Itu bukan peningkatan, itu namanya penyesuaian saja. Kalau kita melakukan yg nggak pasti, hari ini tiba2 kita dapet 40, tiba2 kita rugi 40. Ya nggak masalah Nggak, tetapi untuk pengembangan saat ini, untuk metode2 non tunai lain. Kalo misal Bitcoin dan lain nilai ketidakpastiannya tinggi, karena mempengaruhi kebutuhan. Ketidakpastian itu dari sikap diri sendiri. Karena sudah pasti aman2 saja</p> |
|--|---|
-

C. Jarak Kekuatan

- | | |
|---|--|
| <p>46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ?</p> <p>47. Bagaimanakah bentuknya ?</p> <p>48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ?</p> | <p>Masih ada, kayak sungkan-sungkan. Kalau saya karena kebutuhan ya akhirnya untuk masukan saja.</p> |
|---|--|
-

-
49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
50. Bagaimanakah contohnya ?
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? Iya perencanaan keuangan. Lebih ke investasi. Nggak seberapa pengaruh.
52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
53. Bagaimanakah bentuk perencanaannya?
-

E. Maskulin / Feminim

54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? Fakta dan perasaan. Kita sebagai driver ada beberapa kasus orangnya nggak hayar, uangnya kurang atau apa. Yaudah ikhlasin aja. Ya kalau fakta ya kita pasti marah, tapi ya kan kasian mau gimana lagi dong.
55. Bagaimanakah contohnya ? Iya, karena saya lihat dari Bank nya sama reguliasi. Decisisom Maker nya Bank kalo ada kasus kayak gitu. Salah transfer pernah masuk ke rekening sekitar 8 juta. Dalam 1 hari di telpon dari BCA nya, langsung di ambil otomatis.
56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?
57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
58. Bagaimanakah contohnya ?
-

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

-
- | | |
|---|--|
| <p>59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Iya, sangat mempengaruhi (+) Kelompok (ketidakpastian diri sendiri)</p> |
|---|--|
-

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

A. Frekuensi

-
- | | |
|---|--|
| <p>61. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>62. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ?</p> | <p>Setiap hari, biasanya untuk transfer penarikan saldo dari GoPay. Pencairannya masuk account Bank. Ada sistem vendor sama indivdu. Kalo pake vendor harus nunggu 3 hari.</p> |
|---|--|
-

B. Jumlah Transaksi

-
- | | |
|---|--|
| <p>63. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>64. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>65. Apakah transaksi tersebut berhasil tanpa adanya kendala ?</p> | <p>Sehari bisa 2-3 juta
Seminggu 14 juta
50 juta dan semuanya aman-aman saja</p> |
|---|--|
-

Informan 5

Tipe Informan	: X1 (Pengguna Transaksi Finansial Secara Online)
Nama Infroman	: Wantex
Usia	: 28 Tahun
Pekerjaan / Profesi	: Hacker

Tanggal Wawancara : 11 April 2018
Tempat Wawancara : Angkringan Nginden Intan



"Wantex"
(Hacker)

Calon informan adalah wirausaha di bidang penjualan Baterai Laptop, Charger Laptop, Keyboard Laptop, Layar Lcd Laptop secara online sejak tahun 2014 dan pemilik dari "jhekomputer.co.id". Informan telah menggeluti bidang usaha ini selama kurang lebih empat tahun. Pada proses bisnisnya "jhekomputer.co.id", sebagian besar bentuk pembayaran penjualan menggunakan layanan transfer antar bank. Omset penjualan Jhe Komputer dalam satu bulan dapat mencapai angka 60 juta rupiah. Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Teknik Informatika di Universitas Dr Soetomo Surabaya. Informan juga menggeluti bidang internet marketing seperti BLOG, SEO, GoogleAds yang segala bentuk kompensasinya di transfer melalui bank oleh Google.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau transaksi non tunai apa yang anda gunakan? Kebanyakan menggunakan kartu kredit, paypal dan bitcoin.
 2. Dari semua transaksi finansial online tersebut mana yang sering anda gunakan? Pertama menggunakan liberty reserach. Sejenis pembayaran online seperti paypal dan sekarang sudah ditutup karena disana banyak orang bermain money laundry.
 3. Mulai kapan anda menggunakan transaksi finansial online tersebut ? Awalnya pakai itu karena biaya nya kecil, setiap transaksi potongannya kecil. Biasanya untuk pembelian hosting, mailer, vps dsb. Yang paling sering saya gunakan sekarang banyak kartu kredit. Kartu kredit biasanya untuk belanja online di luar indonesia seperti US, Eropa, Inggris, Jerman, Italia, Jepang.
- 2009

Keuntungan Relatif

F. Kontrol

-
4. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ? Nggak, ya jujur saja karena gimana ya. Kita bukan menggunakan kartu kredit sendiri. Kita memainkan logika saja. Kan ada namanya perhitungan kartu kredit, nah kita memanfaatkan itu, celah keamanannya disitu.
-

5. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ?	Kalau untuk pribadi sendiri saya lebih cenderung menggunakan paypal. Kalau untuk paypal untuk kontrol keuangan bisa juga sih. Kalau untuk paypal kan kita tau transaksi keluar masuknya. Biaya berapa dan dolar berapa. Disitu kita dapat keuntungan.
--	---

G. Kenyamanan

6. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ?	Nggak ada kenyamanan kalau untuk sebagai hacker ya. Kartu kredit ya nggak nyaman. Kartu kredit nggak nyamannya, kalau ada orang-orang yang tidak bertanggung jawab itu dan mengerti logikanya, dia bisa mengambil kartu kredit kita. Kalau untuk beli sesuatu, misal ditoko-toko, tapi terlalu nggak bisa jaga nanti kita bisa kena skimming.
7. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ?	Tapi untuk pribadi, yg kayak paypal ya bisa ada lah tingkat kenyamanannya, 50:50. Kalau paypal, ketika account kita di take over orang, kita bisa komplain. Dan aja sistem refund nya. Kalau di kartu kredit susah untuk refund.

H. Efisiensi

8. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ?	Enggak efisien menurutku. Kalau dari pandangan orang biasa dalam menggunakan transaksi non tunai itu lebih mahal, kena biaya bulanan dan cenderung nggak aman.
9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?	Kalau untuk waktu memang lebih efisien. Lebih cepet lah gitu.

Kesesuaian

I. Kebutuhan

10. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ?	Ya kadang butuh kadang enggak. Kalau butuhnya untuk belanja barang-barang yang di Indonesia itu terlalu mahal. Kebanyakan di luar negeri masih murah.
11. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi	Jadi ambil barang di luar negeri dengan transaksi online.

finansial secara online / transaksi non tunai ?	Tidak semua terakomodias dengan baik. Biasanya seperti barang-barang yang kita harus di check langsung, barang itu cocok nggak sama kita. Kadang kita beli online itu nggak sesuai kebanyakan, itu kadang kita nggak tau fisiknya. Kalau gitu saya lebih cenderung menggunakan transaksi tunai. Karena saya tau juga dari segi keamanan ya memang kurang aman.
12. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	

J. Gaya Hidup

13. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ?	Nggak sih. Ya gimana yaaa untuk cepet ya emang cepet. Kalau untuk kewanannya itu kurang.
14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	

Trialability

15. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ?	Iya awalnya sih memang coba-coba. Untuk carding pun juga awalnya coba-coba. Rasa pengen tau nya tinggi, jadinya ya di coba. Saya juga nggak tau data itu valid atau tidak, saya coba sendiri dengan berbagai metode, ternyata bisa gitu.
16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Kalau untuk awalnya susah, karena banyak yang harus dipelajari. Banyak cari celah kewanannya pembayaran. Di transaksi online pun banyak celah kewanannya juga. Semua berawal dari coba-coba dan rasa ingin tau.

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Awal mula menggunakan ya karena coba-coba itu tadi, bukan karena keuntungan atau kebutuhan. Setelah coba-coba dan berhasil ternyata menguntungkan. Awalnya ya otodidak belajar dari google. Banyak forum-forum blackhat juga banyak. Jadi bisa sering antar pemain.
---	---

- | | |
|---|--|
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | Pada awalnya para pemain itu ya coba-coba. |
| 19. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai menurut anda? | |

Niat

D. Self-Confidence

- | | |
|--|--|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Percaya diri sih hampir 80% percaya diri. Ya karena yang dipakai bukan milik sendiri, dan itu pun kartu orang bule. Kartu kredit bule itu kan limit nya pasti gede. 1000\$ lebih lah. Ada yang sampai 24000\$. |
| 21. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ? | |
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | Tanpa perlu ada bantuan orang lain ya saya berani melakukannya. Kan saya belajarnya otodidak, jadi ya PD aja |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | Tidak merasa takut, karena saya tau celah keamanan dari bank yaitu kartu kredit. Dan saya juga tau celah keamanan dari toko online itu. |

E. Kondisi Fasilitas

- | | |
|---|--|
| 24. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Modem, laptop, VPN, remote desktop sesuai negara korban jadi lebih susah terlacak. Karena punya fasilitas yang dibutuhkan jadi ya saya melakukan transaksi itu. |
| 25. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ? | Iya untuk sekarang sih. Kemaren banyak yang expired, tapi yaa sudah beli lagi sekarang. Dan pihak bank pun dan pihak toko online pun selalu ada celah, "Security is number one". |
| 26. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ? | |
-

F. Dukungan Pemerintah

- | | |
|---|---|
| 27. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Kalau di pemerintah sih, kebanyakan menggunakan transaksi online via bank. Mereka mengawasi bank itu sih untuk penggunaan transaksi online. Kalau untuk kartu kredit, Indonesia masih terus di update. Karena masih banyak celah keamanan di situ. Pihak penyedia juga banyak melakukan sharing dengan temen-temen hacker, jadi saling memberi tahu dan mengingatkan. Kemanan menjadi PR besar pemerintah. |
| 28. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih yakin dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Saya rasa masih kurang, mereka lebih memajukan ekspor impor. Untuk security kurang, server pun juga mahal. Iya memang benar karena kurangnya dukungan pemerintah akhirnya masyarakat kurang mau menggunakan transaksi non tunai. Banyak lah kejadian kebocoran data dan sebagainya. Pemerintah belum terlalu melirik bidang IT. Ada juga segi positifnya dari berbagai kasus yang ada, akhirnya pemerintah dan kominfo pun mulai melirik dan menyadari akan pentingnya hal itu. |
| 29. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Harusnya sih untuk security itu jangan mengandalkan orang luar. Karena selama ini masih mengandalkan orang luar. Padahal banyak yang mengakui bahwa orang Indonesia pun kemampuannya tidak perlu diragukan. Tetapi masih banyak yang belum tersalurkan. |
| 30. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Kepercayaan

- | | |
|---|---|
| 31. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Nggak aman, kurang aman. Tapi kembali lagi ke penggunanya. Kalau kita hati-hati dan waspada kemungkinan masih aman lah. |
| 32. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan | Saya mengerti celahnya jadi ya saya percaya aman. |
-

transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ?

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|---|
| <p>33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ?</p> | <p>Penting, kalau bisa di Indoensia itu bukin inovasi sendiri. Seperti merchant itu buatan pemerintah sendiri, biaya jadinya lebih rendah.
Yang penting adalah dukungan pemerintah.</p> |
| <p>34. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | |
-

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

- | | |
|---|--|
| <p>35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ?</p> | <p>Bisa, banyak teman-teman yang ngasih tau mudahnya pakai transaksi non tunai itu gimana, terus nggak ribet. Akhirnya juga ikut pakai. Tetapi kalau mereka itu nggak ngerti atau kurang mengerti keamanan atau kurang waspada mereka akan terjebak disitu. Lingkungan akhirnya mempengaruhi gitu untuk mau mencoba menggunakan.</p> |
| <p>36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ?</p> | |
| <p>37. Bagaimanakah contohnya ?</p> | |
| <p>38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | |
| <p>39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?</p> | |
-

B. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|---|---|
| <p>40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ?</p> | <p>Kembali lagi ke rejeki. Rejeki udah ada yang ngatur. Jadi ya nggak masalah. Seperti game lah, kita bermain bisa menang bisa kalah.</p> |
|---|---|
-

-
- | | |
|--|--|
| <p>41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah?</p> <p>42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu?</p> <p>43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual?</p> <p>44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Bisa jadi, kalau menurut saya ketidakpastiannya tidak ada karena saya paham keamanannya. Tapi untuk orang awam, karena kadang kan kita memakai pun kita nggak tau limit berapa seperti itu.</p> |
|--|--|
-

C. Jarak Kekuatan

- | | |
|--|--|
| <p>46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ?</p> <p>47. Bagaimanakah bentuknya ?</p> <p>48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ?</p> <p>49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>50. Bagaimanakah contohnya ?</p> | <p>Masih ada rasa sungkan, lebih menghargai.</p> <p>Ya nggak langsung nurut sih, kita pertimbangkan lahgi, kita coba lagi.</p> <p>Membandingkannya lah yg lebih aman yang mana. Namanya juga orang kan nggak tau, apakah mereka itu ngasih tau dengan benar atau malah nanti menjatuhkan. Jadi saya check dulu bener apa nggak nya.karena di dunia hacker banyak saling menjatuhkan. Kayak ada yg ketangkep itu ya info dari temennya sendiri.</p> |
|--|--|
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

- | | |
|---|---|
| 51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? | Ya menentukan, kadang orang desa itu lebih takut. Kadang orang desa itu, belum mengerti jadinya mereka anggap itu susah. |
| 52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Akhirnya dari pada ribet mikir ya akhirnya nggak mau menggunakan. Kebanyakan orang desa jarang pakai internet banking. Mereka pun untuk ATM baru dua tahun ini menggunakannya. Awalnya Cuma menggunakan tabungan biasa. |
| 53. Bagaimanakah bentuk perencanaannya? | |

E. Maskulin / Feminim

- | | |
|--|--|
| 54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? | Menggunakan fakta. Kayak kita dikasih tau orang, kita crosscheck dulu faktanya gimana, kenyataannya seperti apa. |
| 55. Bagaimanakah contohnya ? | Lebih waspada lagi dan tingkat kemanan nya di perbaiki lagi. |
| 56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ? | |
| 57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 58. Bagaimanakah contohnya ? | |

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|--|
| 59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Iya benar. Karena mau untung kayak apapun, kalau pemikirannya masih kolot ya susah.
Mungkin lingkungan menjadi pendorong positif. Kebutuhan semakin lama ya semakin butuh, soalnya kan dunia modern kan pasti sekarang butuh. |
| 60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Penghambatnya pola pikir jangka pendek, karena mereka belum mengerti. Kalau nanti mereka mulai mengerti untung ruginya seperti apa mungkin mereka akan beralih lama-kelamaan |
-

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

A. Frekuensi

- | | |
|--|---|
| 61. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Dalam satu bulan sekitar 50 kali menggunakan. Kadang sampai 100 kali. Liat celahnya dulu, kalau aman ya bisa sering di pakai. Paling sering dipakai pakai kartu kredit. Namanya kratu kredit itu kan angka. Kalau tau algoritmanya kartu kredit nanti bisa bikin tools sendiri buat ganarate. Jadi kita nggak butuh data full, kita Cuma butuh nomer langsung bisa. |
| 62. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ? | |

B. Jumlah Transaksi

- | | |
|---|--|
| 63. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | \$7000 sekali beli, negara USA Jepang gampang, jepang itu kan gampang percaya orangnya jadi lebih mudah di salah gunakan. Semuanya pasti ada celahnya. |
| 64. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Rata-rata satu bulan minim \$3000 - \$5000 Transaksinya baik-baik saja dan aman-aman saja. |
| 65. Apakah transaksi tersebut berhasil tanpa adanya kendala ? | |

Informan 6

Tipe Informan	: X2 (Praktisi Di Bidang Ekonomi Perbankan)
Nama Infroman	: Sulastri, S.E
Usia	: 29 Tahun
Pekerjaan / Profesi	: Marketing Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali
Tanggal Wawancara	: 3 April 2018
Tempat Wawancara	: Jl Manyar 8 No 17 Surabaya



"Sulstri, S.E"

(Marketing Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali)

Calon informan adalah seorang marketing di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Gentengkali. Calon informan memiliki latar belakang pendidikan S1 Akutansi di Universitas Dr Soetomo Surabaya. Calon informan telah bekerja selama tujuh tahun di bidang perbankan semenjak tahun 2011. Jobdisk calon informan adalah sebagai seorang marketing EDC dan internet banking. Calon informan memiliki pengalaman dengan nasabah bank pada saat menawarkan penggunaan internet banking. Calon informan termasuk pengguna aktif internet banking dan mobile banking dari tahun 2011. Calon informan menggunakan internet banking dalam kehidupan sehari-harinya sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan transaksi keuangan.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau Internet Banking, Mobile Banking transaksi non tunai apa yang anda gunakan? Tidak perlu ke ATM, cepat, tidak perlu keluar rumah. Orang lebih ke mobile banking. (Internet banking). Tidak semua
2. Dari semua transaksi finansial online tersebut mana yang sering anda gunakan? pegawai bank menggunakan internet banking. Alasannya belum butuh, lebih aman di ATM gitu-gitu.
3. Mulai kapan anda menggunakan transaksi finansial online tersebut ? Tahun 2012

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

4. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk melakukan kontrol pada keuangan anda ? Iya, karena lebih detail. Lebih suka gesek, jadi transparan kelihatan. Ada juga orang yg lebih suka tarik tunai langsung di bagai-bagi sendiri.
5. Kontrol seperti apa yang anda lakukan ?

B. Kenyamanan

6. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya kenyamanan yang anda rasakan ? Iya, transaksinya lebih detail, tidak ingin ribet keluar
7. Kenyamanan seperti apa yang anda rasakan ?

C. Efisiensi

8. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena efisien ? Efisiensi waktu, kalau biaya sih enggak. Biaya lebih efisien di bank.
-

9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?

Kesesuaian

D. Kebutuhan

- | | |
|--|--|
| <p>10. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk memenuhi kebutuhan anda ?</p> <p>11. Kebutuhan seperti apa yang terpenuhi dengan adanya penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>12. Apakah segala kebutuhan anda tentang layanan keuangan dapat terpenuhi dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Halah mbak aku masih belum butuh dan itu banyak yang mengatakan begitu. Akhirnya ada yg bilang “yaudah mbak gppa, aku nulungi sampean ae”. Jadi akhirnya hanya register tapi nggak aktif Ineternet banking marketingnya keluar masuk. Sebelumnya ada bagian internet banking sendiri dan internet bussines sendiri. Sekarang akhirnya digabung jadi satu. Dan dari 33 cabang, palingan marketingnya cuma 3. Soalnya penggunanya juga nggak banyak. Walaupun pengusaha cina juga begitu, ada internet banking, ada EDC, tapi nggak di pakai. Mereka akan tetap menerima cash. Dari januari transaksi turun, dengan alasan “Halah mbak di ambil cash aja bisa kok”. Dari adanya NPG transaksi turun. Kebutuhan jualan online, buat bayar bulanan, cicilan, listrik, transfer semuanya. Semua terpenuhi.</p> |
|--|--|

E. Gaya Hidup

- | | |
|---|--|
| <p>13. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai untuk menyesuaikan gaya hidup anda ?</p> <p>14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Ya, rata-rata begitu untuk generasi milenial. Tetapi untuk 30 ke atas, menolak. Bahkan sesama pegawai bank mandiri pun, paling yg aktif memakai nggak sampai 50%. Padahal itukan senjata, kalau kita sebagai pegawai bank saja tidak memakai, bagaimana kita akan membuat orang lain mau memakai. Gaya hidup untuk generasi milenial.</p> |
|---|--|

Triability

- | | |
|--|--|
| <p>15. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non</p> | <p>Ya ada, selama ini tidak ada masalah dan aman-aman saja untuk dicoba. Setiap hari</p> |
|--|--|
-

- | | |
|---|---|
| tunai karena teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dicoba ? | ada, terregister, tapi pas dicek lagi ternyata nggak di pakai. Setiap hari ada 5 orang, yg benar2 aktif hanya 50% saja. |
|---|---|
16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|--|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Efisiensi waktu. Rata-rata para pekerja tertarik karena lebih efisien. |
|---|--|
18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ?
19. Apakah ada keuntungan, kesesuaian serta trialability lain dari penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai menurut anda?

Niat

A. Self-Confidence

- | | |
|--|---|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Ya, karena pada awalnya nasabah banyak yg tidak percaya diri. Misalkan nasabah yang baru saja menggunakan. "Misalkan aku menggunakan, terus tiba2 sinyal hilang, bisa nggak, uangku kembali". Ketakutan uang nya hilang, cenderung mau transaksi kalau ada yg me mendampingi. |
|--|---|
21. Bagaimana contoh rasa percaya diri anda ?
22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ?
23. Jika iya, seperti apa ?
- Akhir bulan sampai jam 11 malam untuk menemani nasabah perol melakukan transaksi pembayaran gaji karyawannya. Saking nggak percaya dirinya.
-

B. Kondisi Fasilitas

- | | |
|---|---|
| 24. Fasilitas seperti apa yang anda butuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Nggak sampai 10% nasabah yg fasilitasnya belum mendukung internet banking. Karena rata2 HP nya android. |
| 25. Apakah anda menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai karena adanya fasilitas yang mendukung ? | |
| 26. Apakah sejauh ini fasilitas yang anda butuhkan untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai sudah tersedia ? | |

C. Dukungan Pemerintah

- | | |
|---|---|
| 27. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Ada
Belum optimal, orang mau memakai yg penting tidak ada biaya besar. Orang indonesia rata2 mau memakai kalau tidak ada biaya. Efisiensi waktu oke, tapi untuk biaya belum. Sama sosialisasi lebih mendalam. Karena terkadang sosialisasi nggak keseluruhan. Nasabahku sendiri ada yg mengatakan, aku mau pake, tapi dari BI nggak ada sosialisasi ke kita, Cuma aku baca dari surat kabar. Mungkin kalau ada surat resmi aku mau pakai, jadi jelas gitu. Karena masyarakat hanya mengetahui dari lingkungan sekitar, belum benar2 tau. |
| 28. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah membuat anda lebih yakin dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 29. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 30. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Kepercayaan

- | | |
|---|--|
| 31. Menurut anda, apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Ada yg merasa nggak percaya cenderung berumur 40-50 tahun ke atas. Mereka lebih memilih terima uang ada fisik. Dari pada harus virtual nggak tau apa. Dan nggak pasti. |
|---|--|
-

-
32. Bagaimana bentuk rasa aman yang anda rasakan pada penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai yang anda rasakan ?

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ? Iya. Kalau pemerintah kan maunya cashless. Tapi kan masyarakatnya kayak ada yg masih takut, karena ada masalah. Cashless nambah biaya. Masih kayak katanya2 gitu.
34. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? Lingkungan sih nggak terlalu, karena yg sesama orang bank saja masih nggak mau memakai. Masih lebih memilih ke ATM.
36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? Butuh diyakinkan secara benar. Ini lho enak. Dan dari diri sendiri nya gimana.
37. Bagaimanakah contohnya ?
38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?

B. Penghindaran Ketidakpastian

40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ? Ya karena ada ketidakpastian. Nasabah cenderung memilih yang nyata dan terlihat secara fisik.
-

-
41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah?
 42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu?
 43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual?
 44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

C. Jarak Kekuatan

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? 47. Bagaimanakah bentuknya ? 48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? 49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? 50. Bagaimanakah contohnya ? | <p>Ada, ada dari pengusaha.</p> <p>Tidak juga, semuanya terregister internet banking tetapi nggak aktif. Padahal sekarang gaji dibagi menjadi 2. Yang satu pakai rekening ponsel icash mandiri. Nanti gaji dimasukkan di situ, untuk memkasimalkan penggunaan cashless. Tetapi kenyataannya sama aja, icash bisa ditarik di ATM. Jadi mereka tarik ke ATM.</p> |
|---|--|
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? Iya
Masih berfikir masih enak memakai tunai.
Lebih suka keliatan fisik.
52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
53. Bagaimanakah bentuk perencanaannya?
-

E. Maskulin / Femnininim

54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? Lebih lihat perasaan. Was was
55. Bagaimanakah contohnya ?
56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?
57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
58. Bagaimanakah contohnya ?
-

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Iya
60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

A. Frekuensi

- | | |
|--|--|
| 61. Seberapa sering anda dalam satu minggu menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Nggak mesti, dalam satu bulan pasti ada transaksi. Secara cashless setiap hari. Kalau bulanan bayar listrik gitu, bayar tagihan, beli pulsa. |
| 62. Layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai apa yang paling sering anda gunakan, mengapa ? | |

B. Jumlah Transaksi

- | | |
|---|---|
| 63. Berapakah interval jumlah transaksi keuangan yang pernah anda lakukan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Bayar tagihan lebih dari satu juta
Dalam satu bulan 10-15 juta pernah.
Tidak ada pernah kendala. Biasanya kalau debit BPJS, mereka udah daftar tapi ternyata tidak terdebet. Harus diproses di cabang nunggu 15 hari kerja. |
| 64. Berapa jumlah transaksi terbesar yang pernah anda lakukan dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 65. Apakah transaksi tersebut berhasil tanpa adanya kendala ? | |

Informan 7

Tipe Informan	: X3 (Ahli Dalam Bidang Psikologi Budaya)
Nama Informan	: Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi
Usia	: 33 Tahun
Pekerjaan / Profesi	: Dosen Psikologi / Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual LPPM UNTAG Surabaya
Tanggal Wawancara	: 19 - 20 April 2018
Tempat Wawancara	: Kantor LPPM UNTAG SURABAYA



"Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi"

(Dosen Psikologi / Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual LPPM UNTAG Surabaya)

Calon informan berprofesi sebagai dosen di Universitas 17 Agustus Surabaya dengan konsentrasi psikologi komunikasi dan sosial. Calon informan juga menjabat sebagai Kepala Pusat Publikasi dan Kekayaan Intelektual LPPM UNTAG Surabaya. Informan menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2008 dan S2 pada tahun 2013 di Universitas 17 Agustus Surabaya. Konsentrasi penelitian informan adalah psikologi

sosial dan lintas budaya. Informan memiliki dua jurnal yang telah dipublikasikan, yaitu : “Pengaruh Relaksasi Otot Progresif Terhadap Tingkat Stress pada Remaja di Lapas Anak Blitar” dan “Tingkat Stress pada Remaja Di Lapas Anak Blitar”. Calon informan merupakan pengguna E-Tol semenjak tahun 2017.

Transaksi Finansial Secara Online

Kalau mengacu pada Hofstade, pemikiran seseorang itu memang dipengaruhi oleh budaya setempat. Tampaknya kalau kita lihat dan amati, memang seperti itu adanya. Kadang-kadang faktor kebiasaan yang nantinya menjadi sebuah budaya itu kan berkembang karena dipengaruhi oleh individu. Sedangkan individu kan juga dipengaruhi oleh budaya. Jadi dimana individu itu berkembang maka, budaya di tempat itu juga akan berkembang. Memang yang ada di Indonesia, kebiasaan masyarakat bertransaksi pada konteks transaksi finansial secara online belum terlalu banyak menggunakannya. Ya mungkin salah satunya karena adanya faktor kebijakan pemerintah. Contoh, seperti E-TOLL. Itu mau nggak mau mereka harus menggunakan itu, walaupun masih banyak kendala. Akhirnya mereka mau menggunakan, menjadi kebiasaan dan akhirnya menjadi budaya. Tapi dalam konteks yang lain, jual beli, mereka tidak bersedia memakainya. Karena trus nya dia terhadap keamanan uang itu kan belum ada jaminan. Informasi yang dimiliki masyarakat tentang penggunaan IB untuk transaksi online itu belum merata. Sehingga itu yang akan menjadi penghambat, mungkin untuk generasi milenial, mereka mau menggunakan transaksi itu. Tapi generasi-generasi yang lahir di tahun 70an atau generasi X, itu terlalu susah untuk menerima itu. Kalau tidak ada paksaan tentunya. Karena perilaku akan bisa menjadi suatu habit ketika dia merasakan suatu keuntungan dalam dirinya. Misalkan saya menggunakan MB, saya kok merasa mendapat kemudahan ya dengan menggunakannya, beli apapun, booking apapun hanya dengan menggunakan gadget saya. Itu kan merupakan suatu keuntungan bagi saya, saya bisa mendapatkan harga murah. Tetapi tidak semua orang bisa merasakan hal itu. Karena memang dia sendiri tidak melek teknologi. Akhirnya banyak faktor kan, kurangnya kebijakan, mereka tidak melek teknologi, informasi yang tidak merata, keuntungan yang tidak pernah dia dapatkan atau malah pengalaman yang seharusnya dia bisa dapatkan malah menjadi sesuatu yang tidak enak. Misalnya seperti, saya kok transfer nggak masuk-masuk. Akhirnya kan tidak ada kepercayaan dan itu malah membuat mindset nya berubah. Dan akhirnya sebagian orang yang bisa nerima tetapi ada juga sebagian orang yang masih resistence dengan teknologi tersebut. Kalau intensitas kebutuhan itu sering, maka seseorang akan cenderung mau menggunakannya. Karena kalau seseorang tidak merasa butuh, hal tersebut akan dianggap tidak penting. Subjek yang berbeda pasti menghasilkan hal yang berbeda. Bisa jadi orang-orang sekarang lebih individualis, lebih seneng ke gadget.

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

-
- | | |
|--|---|
| 35. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? | Di indonesia orangnya kecenderungan berfikir kolektif, tidak individualistik seperti orang-orang di barat. Orang timur biasanya mereka itu lebih banyak ke kolektivitas nya tinggi. |
| 36. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? | Kadang-kadang orang yang cenderung kolektif itu kan keberhasilan dia juga merupakan keberhasilan semua orang yang ada di belakang dia. Contoh paling gampang, ketika seseorang menulis skripsi, yang kita tulis di kata pengantar itu pasti banyak. |
| 37. Bagaimanakah contohnya ? | Seolah-olah keberhasilan saya menulis skripsi itu adanya keterlibatan semua orang itu, padahal belum tentu semua orang terlibat dalam keberhasilan itu. |
| 38. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Kalau orang individualistik dia cenderung apa yang menjadi keberhasilanku merupakan apa yang saya lakukan, bukan karena lingkunganku. |
| 39. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ? | Budaya di Indonesia ketika saya menggunakan teknologi, saya ingin mendapatkan penguatan dari orang lain. Saya misalkan menggunakan IB, kemudian kamu tidak menggunakan. Kelompok itu akan mempengaruhi apa yang saya pikirkan ketika saya berada di lingkungan lima orang menggunakan IB dan satu orang tidak menggunakan IB. Maka yang satu akan ikut menggunakan. Jadi lingkungan sekitar dapat mempengaruhi seseorang untuk mau menggunakan Ib tersebut. Misalkan saya berada di lingkungan satu keluarga yang tidak menggunakan ATM sama sekali, saya yakin semuanya pasti tidak pakai ATM. Kecuali kalau satu orang sudah pindah ke tempat lain, di lingkungan yang semuanya menggunakan ATM. Maka dia akan terpengaruh dengan sistem sosialnya yang |
-

baru untuk menggunakan ATM. Karena seseorang akan berusaha untuk mengidentikkan dirinya, mengasosiasikan dirinya dengan perilaku kelompok. Jadi mau tidak mau lingkungan itu ada, jadi saya mau nggak mau akan ikut mengidentikkan diri saya dengan lingkungan tersebut. Perubahan sikap atau mindset itu kan tidak bisa berlangsung dengan cepat.

Ada pengaruh dari diri sendiri dan lingkungan. Tinggal seberapa kuat dua faktor tersebut mempengaruhi. Jika di dalam diri sendiri lemah maka pengaruh dari lingkungan itu bisa jadi kuat mempengaruhinya dan juga sebaliknya. Karena manusia tidak dapat dipisahkan dari lingkungan. Individu tidak lepas dari teknologi. Pengaruh di dalam dunia maya dapat mempengaruhi sikap dan perilaku. Hal ini membuktikan adanya faktor eksternal.

B. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|---|---|
| <p>40. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ?</p> <p>41. Kalau pengusaha kan ketidakpastiannya tinggi, sedangkan kalau PNS kan sudah jelas dan pasti, dengan adanya hal seperti itu nggak masalah?</p> <p>42. Berarti dengan adanya keadaan yang ketidakpastiannya tinggi kamu bisa ya nerima itu?</p> <p>43. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? Walaupun tidak harus kasih uang secara langsung atau bertatap muka sama pembeli maupun penjual?</p> | <p>Kalau orang jaman dulu lebih suka kepada kepastian, PNS itu pasti. Dari sisi dia tua, dia dapat pensiun, tidak mungkin dipecat dan sebagainya. Tapi sekarang era nya tidak begitu, perubahan teknologi informasi itu memberikan dampak yang cukup besar kepada individu. Jadi sekarang orang berfikir, saya lebih suka berekspresi dengan apa yang saya pikirkan. Jadinya perubahan-perubahan itu semakin terlihat. Tanpa saya mendaftarkan diri ke perusahaan saya bisa dapat income secara online.</p> <p>Karena teknologi tersebut memiliki ketidakpastian yang tinggi, maka banyak orang yang masih ragu untuk menggunakannya. Terutama generasi X. Jika kita mengkategorikan kepastian itu di dapat pada waktu yang dekat, maka orang tidak akan mendapat kepastian. Tapi kalau</p> |
|---|---|
-

-
- | | |
|---|--|
| 44. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | kepastian itu dilihat dari, seseorang bisa fleksibel, seseorang bisa berfikir pragmatis, itu cenderung lebih fleksibel terhadap perubahan. Karena dia akan memanfaatkan situasi yang berbeda ini untuk mendapatkan keuntungan. Tapi kalau orang yang cenderung tidak berfikir pragmatis ya susah, karena berfikirnya apa yang saya mau ya harus saya dapatkan sekarang. |
| 45. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Ada potensi perubahan budaya dari generasi X ke generasi milenial saat ini. Orang sekarang cenderung fleksibel dengan adanya ketidakpastian.
Kalau faktor ketidakpastian sendiri, untuk generasi milenial malah bisa jadi intervensi pendorong yang positif, tetapi untuk generasi X malah bisa jadi intervensi penghambat atau malah negatif. Akhirnya kembali ke kebutuhan. Kalau generasi sekarang, perubahan itu menjadi suatu keharusan, dan harus diikuti dan dinikmati. Generasi yang lahir di tahun 2000 cenderung lebih mudah menerima perubahan dari pada generasi di atasnya. Apapun perubahan yang mereka terima jaman sekarang ini, mereka bisa beradaptasi atau menerima dengan cepat. Kalau untuk tahun sebelumnya yaa mungkin menerima, tetapi butuh waktu yang agak lama.
Jadi kesimpulannya, bisa jadi positif dan juga negatif tergantung dari siapa subjeknya. |
-

C. Jarak Kekuatan

-
- | | |
|--|---|
| 46. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? | Tekanan dari masyarakat dan kelompok itu sangat besar. |
| 47. Bagaimanakah bentuknya ? | Walaupun ada tekanan dari atasan belum tentu serta merta membuat seseorang mau memakai. Karena kembali lagi ke kebutuhan. |
| 48. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? | |
-

-
- | | |
|--|---|
| <p>49. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>50. Bagaimanakah contohnya ?</p> | <p>Selain kebutuhan, kalau kita bicara soal otorisasi, pasti ada seseorang yang memiliki wewenang. Dalam konteks ini adalah atasa. Otoritas ini akan memberi pengaruh kepada individu, hal ini ada di dalam teori obedience. Seseorang akan patuh karena adanya otoritas. Tetapi kepatuhan ini, bukan serta merta dapat menghilangkan sikap yang selama ini sudah dia tanamkan di dalam dirinya. Jadi ya saya patuh saya menggunakan, tapi tidak bisa serta merta menghilangkan sikap yang telah lama ada di dalam dirinya. Biasanya hal seperti itu karena, individu itu merasa apa yang jadi keharusan dari atasan membuatnya memiliki beban lebih. Sehingga dia akhirnya memiliki aplikasi tersebut tetapi tidak digunakan. Dia patuh tetapi sebenarnya ada pertentangan dari dalam dirinya yaitu sikapnya. Perilaku itu berdiri sendiri atau murni, jadi perilaku tidak mencerminkan sikap. Perilaku seseorang ketika dia mau register Internet Banking sebenarnya tidak mencerminkan sikap yang dia miliki.</p> <p>Akhirnya untuk jarak kekuatan ini tidak bisa mengintervensi untuk membuat seseorang mau menggunakan. Kalau untuk register iya, tapi untuk bertransaksi tidak.</p> |
|--|---|
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

-
- | | |
|---|---|
| <p>51. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ?</p> <p>52. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Seseorang kadang tidak terlalu tertarik dengan asuransi, karena yang diberikan oleh asuransi tidak bisa langsung dinikmati. Tapi kan jangka panjang.</p> <p>Pemikiran seseorang cenderung dipengaruhi oleh banyak hal, seperti pengetahuan, informasi, pengalaman dll. Itu sangat subjektif. Ada orang-orang yang mampu memikirkan outcome yang dia dapatkan dalam waktu yang tidak segera, dalam jangka waktu yang lebih panjang. Dia</p> |
|---|---|
-

53. Bagaimanakah perencanaanannya?	<p>bentuk berfikir tentang investasi, dia berfikir tentang perencanaan keuangannya. Tapi ada juga oarang yang berfikir bahwa, apa yang saya lakukan sekarang, harus saya dapatkan saat ini juga. Ada orang yang syka berinvestais ada jga orang yang tidak suka berinvestasi. Orang yang suka berinvestasi kan, pemikirannya jauh, jangka panjang. Kalau orang yang tidak suka investasi, ya dia tidak tertarik sama seklai. Karena dia tidak merasakan secara langsung apa yang dialkukan saat itu. Individu akan mempertahankan perilaku kalau dia mendapat penguatan dari lingkungan. Kalau penguatan itu dia dapat salam janga yang panjang, maka intensitas dia melakukan sesuatu semakin rendah. Tapi kalau dia melakukan sesuatu dan saat itu mendapat penguatan, maka intensitas dia melakukan semakin kuat.</p> <p>Sebenarnya tergantung dari individu. Tapi ya bisa juga. Karena kan di internet banking semua kebutuhan serba online, semua bisa dilakukan dengan online. Tidak perlu cash money, malah e-money yang sekarang disosialisasikan. Apapun yang dilakukan harus dilakukan dapat dilakukan segera. Sebenarnya orang justru malah ditantang untuk melakukaj perencanaan. Bayangkan kalau waktu buka treveloka, tokopedia, dan bukalapak, kita bisa langsung melakukan pembayaran saat itu juga kalau tidak diatur malah membuat seseorang menjadi lebih konsumtif. Kuncinya malah perencanaan keuangan, bagaimana individu dapat melakukan kontrol terhadap keuangannya. Kalau misalkan mahasiswa dia tidak dapat income, incoem yang dia dapat terbatas, karena dia tidak bekerja. Tapi kalau orang yang sudah bekerja incomenya bisa</p>
------------------------------------	---

	<p>continue. Nah perlu diatur disitu, supaya apa yang masuk dan yang dikeluarkan seimbang. Tergantung orangnya bisa jadi pendorong atau malah penghambat.</p> <p>Kalau di Indonesia sendiri ya masih kolot, seperti asuransi saja belum maksimal, seperti BPJS juga masih terhalang banyak kendala. Orang cenderung menuntut apa yang harus dia dapatkan saat dia membayar. Orang bikin BPJS kalau saat dia sakit saja. Pas dia udah sembuh dia nggak mau bayar, dia mau baayar waktu dia sakit lagi. Akhirnya kan merugi itu sampai triliunan. Itu juga akibat pemikiran jangka pendek. Tergantung dari tingkat pendidikan juga, dapat mempengaruhi pemikiran individu itu sendiri.</p>
E. Maskulin / Feminim	
54. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ?	Lebih ke ciri. Kalau indonesia sebenarnya ada dikotomi seperti itu. Kalau pria lebih cenderung dipersepsikan secara logis. Ada gander seperti itu. Kalau di hofstade kan digambarkan kan lebih dipengaruhi logika fakta atau perasaan.
55. Bagaimanakah contohnya ?	Kalau jaman sekarang lebih ke fakta logika. Karena generasi jaman sekarang dia akan cenderung mencari informasi atau crosscheck. Seperti halnya individu ketika mendapat intervensi tentang internet banking, dia akan cenderung menggali fakta dan informasi yang ada sebelum dia pergi ke bank untuk registrasi layanan tersebut.
56. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?	Tergantung informasi yang dia dapat, bisa jadi positif, bisa jadi negatif tergantung fakta atau informasi apa yang individu itu dapatkan.
57. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Seseorang mencari informasi kan dari berbagai unsur, mangkannya tadi saya katakan revolusi informasi itu memiliki dampak besar bagi individu budaya
58. Bagaimanakah contohnya ?	

masyarakat. Yang semula dia ingin tau sesuatu, saat ini bisa langsung dia tau saat itu juga. Itu kan berarti ada proses individu itu melakukan crosscheck fakta yang ada. Sehingga itu menjadi landasna dia untuk berfikir atau mengambil langkah selanjutnya. Jadi jika informasi yang ada di media sosial itu cenderung negatif, maka fakta yang dia dapat akan cenderung negatif.

**Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial
Secara Online**

59. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
- Budaya bisa jadi pendorong bisa jadi penghambat. Hal paling dapat mendorong itu ya kebutuhan. Budaya bisa mengintervensi seseorang untuk menggunakan atau tidak. Tetapi bentuk intervensinya bisa positif bisa juga negatif. Budaya akan membentuk pola pikir. Karena budaya adalah rangkaian dari pola pikir seseorang yang khas pada suatu wilayah-wilayah tertentu. Akan berbeda dengan wilayah yang lain.
60. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
- Perilaku yang baik akan membentuk kepercayaan. (parkir d trotoar)
- Kebutuhan itu berasal dari dalam diri sendiri, kemudian penguatan itu berasal dari lingkungan. Kalau seseorang berusaha memenuhi kebutuhan dengan cara A, kemudian dia mendapat penguatan dari lingkungan, maka dia akan menganggap bahwa yang dia lakukan sudah benar. Begitu juga sebaliknya. Kalau seseorang berusaha memenuhi kebutuhan dengan cara B, kemudian dia mendapat punishment dari lingkungan, maka dia akan merubah perilakunya untuk memenuhi kebutuhannya.
-

Informan 8

Tipe Informan : X4 (Non Pengguna)
Nama Informan : Mirzat Fakhrizal
Usia : 24 Tahun
Pekerjaan / Profesi : CEO Konsultas Lingkungan “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”
Tanggal Wawancara : 2 April 2018
Tempat Wawancara : Jl Manyar 8 No 17 Surabaya



“Mirzat Fakhrizal”
(CEO “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”)

Calon informan X4.1 ini memiliki kesibukan sebagai CEO Jasa Konsultan di Bidang Lingkungan yaitu “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”. Informan memiliki latar belakang pendidikan D3 dan D4 Teknik Sipil di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Informan sering melakukan kerjasama dengan beberapa instansi pemerintah dan pihak swasta dalam pekerjaannya, contohnya RSUD Mata Undaan, Indosat dll. Calon informan memiliki account Bank Mandiri, tetapi enggan untuk menggunakan fasilitas transaksi finansial secara online.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau Iya pembayaran yang kayak internet transaksi non tunai apa yang anda banking gitu kan gunakan?
Iya, Internet Banking, Mobile Banking,
2. Apakah anda mengetahui apa saja Go-Pay, Grab-Pay, E-Money, Kartu yang termasuk transaksi finansial Kredit online ? Apa saja?
Belum terlalu mengerti tentang sistemnya,
3. Apa alasan utama anda tidak belum menguasai, jadi belum ingin menggunakan transaksi finansial menggunakan. Karena sensitif tentang online? keuangan.

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

-
4. Menurut pengetahuan anda apakah Kayaknya, kalau untuk orang yang boros transaksi finansial secara online / seperti saya, malah tidak bisa terkontrol. transaksi non tunai dapat membantu Karena kita tidak memegang uang secara kontrol pada keuangan? tunai, kita tidak mengetahui bentuk
 5. Kontrol seperti apa? fisiknya, jadi asal pakai seperti kartu
-

	<p> kredit seperti itu. Jadi lebih susah untuk mengontrolnya.</p>
B. Kenyamanan	
<p>6. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat memberikan kenyamanan bagi penggunaannya?</p> <p>7. Kenyamanan seperti apa?</p>	<p>Ya, di beberapa aspek memberi kenyamanan. Seperti bayar tol, belanja – belanja online, lebih cepat lah nggak perlu lari-lari ke ATM. Tetapi rasa nyaman yang saya ketahui, tidak serta merta mendorong saya untuk menggunakan transaksi finansial online. Takutnya malah terlalu boros. Masih pake pikiran jadul lah.</p>
C. Efisiensi	
<p>8. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat memberikan efisiensi bagi penggunaannya?</p> <p>9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?</p>	<p>Tidak juga, karena belanja baiknya itu kalau secara islam itu sebaiknya bertatap muka. Ini kalau dilihat dari aspek belanja. Mengeretinya penjualnya, atau setidaknya mengertilah orangnya. Tetapi tidak masalah juga.</p>
Kesesuaian	
D. Kebutuhan	
<p>10. Menurut anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai tidak sesuai dengan kebutuhan anda ?</p> <p>11. Mengapa?</p> <p>12. Adakah kebutuhan anda yang seharusnya menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai?</p>	<p>Bisa iya bisa nggak. Tapi untuk saat ini sih, saya belum butuh, karena jumlah transaksi saya belum besar banget untuk menggunakan online jadi masih bisa menggunakan yang manual.</p>
E. Gaya Hidup	
<p>13. Apakah penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mendukung gaya hidup</p> <p>14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p>	<p>Sangat mendukung, karena dengan perkembangan teknologi jadi bisa compare sama android HP jaman sekarang jadi sangat mendukung. Tetapi gaya hidup saya belum membutuhkan transaksi non tunai online, karena masih takut untuk menggunakannya.</p>

Trialability

- | | |
|--|--|
| 15. Apakah anda pernah mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Pernah, ya karena terpaksa. Contohnya eToll. Kalau nggak pake eToll kan udah nggak bisa sekarang. Itu pun pinjam |
| 16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | punya teman. Tapi dengan mencoba itu belum bisa mendorong saya untuk menggunakan nya. |
-

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|--|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Ya ketiganya mempengaruhi. Awalnya kan karena terpaksa kan mencoba, setelah mencoba kan kita memiliki testimoni, enak nggak kita pake non tunai. Dari itu, nanti dari itu barulah memutuskan untuk mau lanjut memakian atau tidak. |
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | Kebutuhan, tapi untuk sekarang belum ada kebutuhan kearah sana. Tetapi nanti kalau ada kebutuhan jadinya mau nggak mau harus pakai lah. |
| 19. Apakah hal terbesar yang dapat mendorong anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Mungkin kalau misalnya mau belanja di luar negeri kita harus menggunakan kartu kredit atau paypal itu kan. |
-

Niat

A. Self-Confidence

- | | |
|--|---|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Belum, karena saya besar di keluarga yang agamis, jadi saya merasa agak sensitif terkait bank dan segala macam sistemnya. Seperti riba dll. Masih menggunakan pikiran seperti itu sebelum |
| 21. Mengapa? | ada kejelasan dari MUI misalnya. |
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | |
-

B. Kondisi Fasilitas

- | | |
|--|---|
| 24. Menurut pengetahuan anda fasilitas seperti apa yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Hp, internet dll. Tetapi lagi lagi kembali ke alasan awal. Pemikiran saya dan hukum agamanya itu tadi |
|--|---|
-

-
25. Apakah fasilitas yang anda miliki sebenarnya telah mendukung penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

C. Dukungan Pemerintah

- | | |
|---|--|
| 26. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Pemerintah sudah mendukung, saya lihat di media sosial seperti itu. Pemerintah secara tidak langsung juga memfasilitasi perkembangan teknologi ini. |
| 27. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah bisa memberikan keyakinan dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Iya belum, menunggu ada kejelasan sistemnya.
Kalau untuk orang-orang yang pola pikirnya maju dan sadara akan teknologi mungkin mereka lihat pemerintah sudah |
| 28. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | sangat mendukung. Tetapi untuk beberapa minoritas seperti saya, dilihat dari semua aspek sosial, ekonomi, agama itu masih kurang. Terutama agama. |
| 29. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Ketika ada regulasi tentang pemerintah sangat mendukung ini, memberikan saran kepada masyarakat untuk menggunakan fasilitas ini, mempermudah semua. Tetapi dari segala aspek harus ditinjau. Pemerintah belum meninjau aspek agama. Dan juga aspek sosial. |

Kepercayaan

- | | |
|---|---|
| 30. Apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Belum merasa aman. Ketika nanti misalnya MUI mengeluarkan fatwa bahwa menggunakan fasilitas non tunai ini yang secara virtual aman dan halal. |
| 31. Bagaimana yang seharusnya dilakukan agar anda memiliki rasa aman ? | Kemungkinan itu dapat merubah pola pikir orang-orang yang tadinya tidak mau menggunakan untuk mau menggunakan. |

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|--|
| 32. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai | Mempengaruhi, tetapi belum optimal Penting. Kalau menurut saya yang terpenting adalah aman untuk saya. Aman maksudnya secara nyata dan agama saya. |
|---|--|
-

mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ?

33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Budaya Nasional

A. Individualisme / Kolektivisme

- | | |
|--|--|
| 34. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? | Kelompok, tetapi ada beberapa aspek yang mementingkan individu. Lingkungan sangat mempengaruhi. |
| 35. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? | Lingkungan adalah pengaruh pertama sebelum pengaruh-pengaruh lainnya. Tetapi tetap kembali ke individu masing-masing. Banyak sih yang menyarankan |
| 36. Bagaimanakah contohnya ? | saya untuk menggunakan transaksi non tunai karena kemudahannya, efisiensi, jadi nggak harus membawa uang tunai. Sempat tergoda, tetapi ya itu tadi kembali |
| 37. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | lagi tadi belum ada kepercayaan. |
| 38. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ? | |
-

B. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|--|---|
| 39. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ? | Pengusaha, Saya merasa tidak masalah berada di posisi yang tidak pasti / saya lebih bisa menerima ketidakpastian. |
| 40. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung memilih sesuatu hal yang pasti atau sesuatu yang penuh dengan tantangan (ketidakpastian) ? | Kalau pengusaha gajinya tidak jelas, kalau PNS jelas. Pengusaha independen, kalau kita mau maju ya kita harus gerak. Keluar dari zona nyaman. |
| 41. Bagaimanakah contohnya ? | Mungkin karena saya belum mengetahui sistemnya, jadi saya merasa adanya |
| 42. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? | ketidakpastian. Mempengaruhi masih banyak kekurangannya dan adanya ketidakpastian tentang hukum agamanya. |
-

-
43. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 44. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

C. Jarak Kekuatan

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 45. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? 46. Bagaimanakah bentuknya ? 47. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? 48. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? 49. Bagaimanakah contohnya ? | <p>Itu manusiawi, masih ada. Dan harus menghormati orang yang lebih tua. Kita di masyarakat di tuntut untuk menghormati yang lebih tua</p> <p>Ya saya lihat lagi, mengapa orang yang memberikan saran ini harus memaksa untuk saya harus menggunakannya. Alasannya apa, itu yang pertama. Kalau memang misalnya tidak sesuai dengan kepercayaan saya, ya tetap saya tolak. Misalnya saya nggak setuju, tapi masih bisa dilakukan dengan opsi keduanya, masih bisa dilakukan dengan transaksi non tunai kenapa enggak. Kalau memang bener2 nggak bisa ya mau gimana lagi. Terpaksa memakai.</p> |
|---|--|
-

D. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 50. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? 51. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? 52. Bagaimanakah bentuk perencanaannya? | <p>Saya masih berfikir secara tradisional atau masih kolot. Jika masih bisa membayar dengan tunai kenapa harus online.</p> |
|---|--|
-

-
53. Menurut anda, apakah orang indonesia cenderung melakukan perencanaan terhadap keuangan atau tidak ?
54. Bagaimanakah contohnya ?

E. Maskulin / Feminin

- | | |
|--|--|
| <p>55. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ?</p> <p>56. Bagaimanakah contohnya ?</p> <p>57. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?</p> <p>58. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> <p>59. Bagaimanakah contohnya ?</p> | <p>Fakta, saya juga besar di lingkungan akademisi jadi saya lebih percaya dengan logika yang pasti.</p> <p>Sangat mempengaruhi penggunaan dengan adanya pola pikir sesuai fakta yang ada. Kita kalau mau bayar sesuatu harus ke ATM atau ke badan yang bersangkutan. Kalau non tunai kan tinggal duduk di rumah pakai HP langsung bayar. Faktanya seperti itu. Kalau pakai perasaan malah cenderung merasa takut kalau eror, waktu transaksi malah nggak terbayar atau malah nggak terrecord gitu. Dua duanya okelah yaa</p> |
|--|--|

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|--|--|
| <p>60. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Iya mempengaruhi, karena mulainya dari sana semua.</p> |
| <p>61. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?</p> | <p>Penghambat terbesar adalah dari pemikiran yang kolot dan fakta dan perasaan yang tadi</p> |
-

Informan 9

Tipe Informan : X4 (Non Pengguna)
Nama Informan : Radian Hardianti
Usia : 25 Tahun
Pekerjaan / Profesi : Mahasiswa / Entrepreneur
Tanggal Wawancara : 9 April 2018
Tempat Wawancara : Pakis (Rumah Informan)



“Radian Hardianti”
(Mahasiswa / Entrepreneur)

Calon informan X4.1 ini memiliki kesibukan sebagai CEO Jasa Konsultan di Bidang Lingkungan yaitu “CV KONSULTAN GUNA JAYA ENGINEERING”. Informan memiliki latar belakang pendidikan D3 dan D4 Teknik Sipil di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Informan sering melakukan kerjasama dengan beberapa instansi pemerintah dan pihak swasta dalam pekerjaannya, contohnya RSUD Mata Undaan, Indosat dll. Calon informan memiliki account Bank Mandiri, tetapi enggan untuk menggunakan fasilitas transaksi finansial secara online.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau Tau sih, sudah lama. Tapi belum niat transaksi non tunai apa yang anda gunakan? untuk make. Saya sering beli online tapi saya milih transfer di ATM biasa. Jadi ke
2. Apakah anda mengetahui apa saja yang termasuk transaksi finansial online ? Apa saja? ATM Cuma buat bayar. Ibanking itu saja yang saya tau Males aja, males ngurusnya, apalagi kalau
3. Apa alasan utama anda tidak menggunakan transaksi finansial online? trouble. Males ribet. Menyusahkan. Nggak mau bayar di rumah soalnya males. Males ngurus.

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

-
4. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat membantu kontrol pada keuangan? Bisa jadi. Kan kita tau pengeluarannya berapa, pemasukannya berapa. Selama ini saya melakukan kontrol keuangan, tapi kayak manual gitu.
 5. Kontrol seperti apa?
-

B. Kenyamanan

- | | |
|--|---|
| 6. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat memberikan kenyamanan bagi penggunaannya? | Tergantung orangnya. Kenyamanannya itu kayak gampang gitu, kalau misalkan orangnya sibuk nggak perlu keluar, diakses kapan aja dimana aja gitu. |
| 7. Kenyamanan seperti apa? | Dengan adanya alasan itu sementara ini belum membuat saya ingin menggunakannya. |

C. Efisiensi

- | | |
|---|---|
| 8. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat memberikan efisiensi bagi penggunaannya? | Kembali lagi ke penggunaannya. Bisa jadi, ya itu lebih waktu. Nggak butuh banyak waktu. |
| 9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ? | Selama ini saya pakai manual kan saya masih harus meluangkan waktu pergi ke ATM harus transfer gitu. Nggak sih, soalnya ATM saya di kantor cabang bank nya. |

Kesesuaian

D. Kebutuhan

- | | |
|--|--|
| 10. Menurut anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai tidak sesuai dengan kebutuhan anda ? | Belum sesuai dengan kebutuhan saya. Karena selama aku bisa ke ATM, jadi ya kenapa nggak. Kan selalu kemana-mana harus bawa HP. Tapi aku orangnya nggak gitu. |
| 11. Mengapa? | |
| 12. Adakah kebutuhan anda yang seharusnya menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Nggak ada sih, jadi masih pake cara konvensional aja gppa |

E. Gaya Hidup

- | | |
|--|--|
| 13. Apakah penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mendukung gaya hidup | Sesuai sih, bagi pengusaha kan nggak perlu kemana-mana. Apalagi pengusaha online. Cocok banget. |
| 14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Harusnya untuk generasi milenial ya mendukung sekali gaya hidup seperti itu. Tapi buat aku sendiri sih masih belum butuh banget. |

Trialability

- | | |
|--|--|
| 15. Apakah anda pernah mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Nggak pernah buat coba. Tapi pernah minta tolong transfer ke temen pakai internet banking. |
| 16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|---|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Kebutuhan. Kebutuhan itu penting. Kalau aku sudah merasa butuh pasti aku mau make.
Simpel, nggak perlu ribet di bank, kayak birokrasinya gitu. |
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | |
| 19. Apakah hal terbesar yang dapat mendorong anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Niat

D. Self-Confidence

- | | |
|--|--|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Nggak, ya itu tadi soalnya nggak setaip saat pegang HP. Saat nanti orang-orang terdekatku pakai semua pasti aku mau. Soalnya orang-orang sekitarku masih |
| 21. Mengapa? | belum banyak yang pakai. Jadi ngerasa |
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | nggak PD aja kalau transaksi sendiri. |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | |

E. Kondisi Fasilitas

- | | |
|--|---|
| 24. Menurut pengetahuan anda fasilitas seperti apa yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | HP, nomer, email, sama internet.
Sudah punya semua sih. Untuk saat ini tetap saja belum mendorong aku buat pake internet banking. Sebenarnya ada |
|--|---|
-

- | | |
|---|---|
| 25. Apakah fasilitas yang anda miliki sebenarnya telah mendukung penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | niat karena fasilitas sudah ada semua, tapi balik lagi masih belum benar-bener butuh. |
|---|---|

F. Dukungan Pemerintah

- | | |
|---|--|
| 26. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Sudah ada sih dukungannya. Kayak e-Tol gitu kan. Bisa jadi dengan adanya dukungan pemerintah ya semakin berniat. Ya memang karena belum benar-bener butuh walaupun pemerintah udah kasih dukungan ya belum mau lah buat pakai. |
| 27. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah bisa memberikan keyakinan dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Masih belum optimal, seharusnya buat orang yang nggak punya interent atau orang jaman dulu, sosialisasi nya kudu ke situ aja. Sasarannya bukan generasi milenial saja, tapi ke generasi di atasnya. |
| 28. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 29. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Kepercayaan

- | | |
|---|---|
| 30. Apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Nggak, ya sekarang banyak hacker, banyak cybercrime. Jadi merasa nggak percaya aja atau nggak aman aja kalau pakai internet banking. |
| 31. Bagaimana yang seharusnya dilakukan agar anda memiliki rasa aman ? | Ya harus lebih di kasih edukasi pengetahuan tentang internet banking, gimana kemanananya dari bank masih belum bisa dipertanggung jawabkan. |

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|---|---|
| 32. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial | Kalau soal kemanan malah jadi penghalang atau malah jadi mikir. Kemanan jadi bikin nggak percaya. |
|---|---|

secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ?	Bisa mendorong sih. Tapi kembali ke kebutuhan sih ya.
33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	

Budaya Nasional

F. Individualisme / Kolektivisme

34. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ?	Diri sendiri, ya karena nggak mungkin kalau kita hidup prioritas tetep diri sendiri dulu, walaupun memang pasti butuh sosialisasi.
35. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ?	Ya makan aja sendiri masak harus nunggu orang lain
36. Bagaimanakah contohnya ?	Ya ada yang mempengaruhi. Kayak ada yang kasih informasi tentang Ib, ngasih tau keuntungannya apa.
37. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?	Saat ini ya untuk pengetahuan aja, soalnya aku ngerasa belum butuh
38. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ?	

G. Penghindaran Ketidakpastian

39. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ?	Pengusaha. Aku orangnya nggak bisa di tekan, seenggaknya kalau jadi karyawan ada tekanan dari atasan seperti itu.
40. Menurut anda, orang Indoensia lebih cenderung memilih sesuatu hal yang pasti atau sesuatu yang penuh dengan tantangan (ketidakpastian) ?	Kalau jadi pengusaha kan cuma dapat tekanan dari keluarga aja, nggak ada tekanan atasan.
41. Bagaimanakah contohnya ?	Iya ada ketidakpastian, kan nggak bayar langsung keliatan gitu. Penghambat utamanya sebenarnya karena kebutuhan.
42. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ?	

-
43. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 44. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

H. Jarak Kekuatan

45. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ?
 Pasti ada, lebih menghormati orang yang lebih tua.
 Ya bisa, selama itu berhubungan dengan pekerjaan ya gppa.
 46. Bagaimanakah bentuknya ?
 47. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ?
 48. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 49. Bagaimanakah contohnya ?
-

I. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

50. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ?
 Saya sih masih berfikir tradisional, masih kolot.
 Jadi salah satu faktor penghambat. Lebih enak langsung selama aku bisa. Stigma nya driver selalu butuh yang tunai
 51. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 52. Bagaimanakah bentuk perencanaannya?
 53. Menurut anda, apakah orang indonesia cenderung melakukan perencanaan terhadap keuangan atau tidak ?
 54. Bagaimanakah contohnya ?
-

J. Maskulin / Feminin

-
55. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? Fakta.
Malah bisa jadi pendukung sebenarnya.
56. Bagaimanakah contohnya ? Soalnya kan kenyataannya kayak apa ya itu bisa jadi pendukung. Kalo
57. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ? kenyataannya nggak enak, ya akhirnya bisa menghambat
58. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
59. Bagaimanakah contohnya ?

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

60. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? Budaya mempengaruhi.
Yang jadi penghambat : Ketidakpastian
Yang jadi pendorong : lingkungan
61. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Informan 10

Tipe Informan : X4 (Non Pengguna)
Nama Informan : Ita Hartiningsih
Usia : 48 Tahun
Pekerjaan / Profesi : Pegawai Dana Pensiun Yayasan Pendidikan Cendekia Utama
Tanggal Wawancara : 21 April 2018
Tempat Wawancara : Rumah Wisma Tropodo



"Dra. Ita Hartiningsih"

(Pegawai Swasta / Kepala Tata Usaha Dana Pensiun Pendidikan Cendekia Utama)

Calon informan sepuluh berprofesi sebagai pegawai swasta / Kepala Tata Usaha Dana Pensiun Pendidikan Cendekia Utama. Informan ditempatkan dibagian Dana Pensiun selama kurang lebih 20 tahun. Informan merupakan alumnus S1 Ilmu Administrasi Negara angkatan tahun 1988. Pekerjaan informan sehari-hari berhubungan langsung dengan investasi dan perbankan. Informan juga melakukan investasi di bidang saham, deposito dan reksadana. Informan memiliki sebuah account Bank BNI, tetapi enggan menggunakan transaksi finansial secara online. Meskipun pekerjaan informan berhubungan langsung dengan investasi dan perbankan tetapi tidak serta merta membuat informan berkeinginan untuk menggunakan transaksi finansial secara online. Selama ini informan melakukan pemeriksaan saldo melalui mesin ATM yang ada di wilayah kantornya.

Transaksi Finansial Secara Online

1. Transaksi Finansial Online atau Tau sih, sudah lama. Tapi belum niat transaksi non tunai apa yang anda gunakan?
gunakan? Ya seperti internet banking
2. Apakah anda mengetahui apa saja yang termasuk transaksi finansial online ? Apa saja? Karena belum butuh
3. Apa alasan utama anda tidak menggunakan transaksi finansial online?

Keuntungan Relatif

A. Kontrol

4. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat membantu kontrol pada keuangan?
Nggak bisa. Karena lebih boros. Enak pakai tunai
5. Kontrol seperti apa?

B. Kenyamanan

6. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat memberikan kenyamanan bagi penggunaannya?
Iya. Tapi masalahnya kebutuhannya belum kesitu.
-

7. Kenyamanan seperti apa?

C. Efisiensi

8. Menurut pengetahuan anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai dapat memberikan efisiensi bagi penggunaannya? Efisien waktu sih. Kalo biaya sih relatif
9. Efisiensi seperti apa yang anda rasakan ?
-

Kesesuaian

D. Kebutuhan

10. Menurut anda apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai tidak sesuai dengan kebutuhan anda ? Belum sesuai dengan kebutuhan. Jika nanti ada kebutuhan pasti mau pakai.
11. Mengapa?
12. Adakah kebutuhan anda yang seharusnya menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai?
-

E. Gaya Hidup

13. Apakah penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mendukung gaya hidup Untuk sekarang kalangan menengah kebawah sih belum. Kemungkinan untuk kalangan menengah ke atas sudah.
14. Gaya Hidup seperti apa yang sesuai dengan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Triallablity

15. Apakah anda pernah mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? Tidak pernah
16. Bagaimanakah pengalaman anda saat pertama kali mencoba menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
-

Karakteristik Inovasi dengan Niat dalam menggunakan Transaksi Finansial Secara Online

-
- | | |
|---|---|
| 17. Menurut anda apakah keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Kebutuhan. Kebutuhan itu penting. Kalau sudah merasa butuh pasti aku mau. |
| 18. Dari semua keuntungan, kesesuaian serta trialability tersebut, manakah yang paling berpengaruh bagi anda ? | |
| 19. Apakah hal terbesar yang dapat mendorong anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
-

Niat

A. Self-Confidence

-
- | | |
|--|---|
| 20. Apakah anda merasa percaya diri dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai? | Berani aja sih, yang penting lagi butuh |
| 21. Mengapa? | |
| 22. Apakah anda tidak merasa takut bertransaksi secara online ? | |
| 23. Jika iya, seperti apa ? | |
-

B. Kondisi Fasilitas

-
- | | |
|--|--------------|
| 24. Menurut pengetahuan anda fasilitas seperti apa yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | HP, interent |
| 25. Apakah fasilitas yang anda miliki sebenarnya telah mendukung penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
-

C. Dukungan Pemerintah

- | | |
|---|---|
| 26. Dukungan pemerintah seperti apa yang anda ketahui tentang penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Sudah ada sih dukungannya. Belum optimal, soalnya masalah keamanan kan belum terjamin sepenuhnya. Dana nasabah juga harus lebih terjamin. |
| 27. Apakah dengan adanya dukungan pemerintah bisa memberikan keyakinan dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Sosialisasi juga belum optimal. |
| 28. Menurut anda, apakah dukungan pemerintah sudah cukup optimal dalam mendorong penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 29. Jika belum, bagaimana seharusnya sikap pemerintah untuk mendorong transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |

Kepercayaan

- | | |
|---|---|
| 30. Apakah anda percaya bahwa transaksi anda dengan menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai cenderung aman? | Belum aman karena ada kasus-kasus skimming gitu |
| 31. Bagaimana yang seharusnya dilakukan agar anda memiliki rasa aman ? | |

Niat dengan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|--|---|
| 32. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya diri, dorongan pemerintah dan fasilitas yang ada dalam menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai mempengaruhi anda untuk terus menggunakannya ? | Kalau soal kemanan malah jadi penghalang atau malah jadi mikir. Kemanan jadi bikin nggak percaya. Bisa mendorong sih. Tapi kembali ke kebutuhan sih ya. |
| 33. Menurut anda, dengan adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan transaksi finansial secara online / | |

transaksi non tunai dapat mempengaruhi anda untuk tetap menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?

Budaya Nasional

K. Individualsime / Kolektivisme

- | | |
|--|--|
| 34. Menurut anda, manakah yang lebih penting kepentingan diri sendiri atau kelompok ? | Diri sendiri, ya karena nggak mungkin kan kalau kita hidup prioritas tetep diri sendiri dulu, walaupun memang pasti butuh sosialisasi. |
| 35. Menurut anda, orang Indonesia lebih cenderung mementingkan diri sendiri atau kelompok ? | Ya makan aja sendiri masak harus nunggu orang lain |
| 36. Bagaimanakah contohnya ? | Ya ada yang mempengaruhi. Kayak ada |
| 37. Apakah lingkungan disekitar anda mempengaruhi anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | yang kasih informasi tentang lb, ngasih tau keuntungannya apa.
Saat ini ya untuk pengetahuan aja, soalnya aku ngerasa belum butuh |
| 38. Bagaimanakah contoh pengaruhnya ? | |

L. Penghindaran Ketidakpastian

- | | |
|--|--|
| 39. Jika anda harus memilih, anda lebih memilih menjadi seorang pengusaha atau PNS ? | PNS, karena kan lebih pasti. Jadi terjamin ada pensiun juga. Iya, itu salah satu faktor yang bikin ragu. |
| 40. Menurut anda, orang Indoensia lebih cenderung memilih sesuatu hal yang pasti atau sesuatu yang penuh dengan tantangan (ketidakpastian) ? | |
| 41. Bagaimanakah contohnya ? | |
| 42. Menurut pendapat anda, apakah transaksi finansial secara online / transaksi non tunai memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi ? | |
| 43. Bagaimana bentuk ketidakpastian dari transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 44. Apakah ketidakpastian tersebut mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
-

M. Jarak Kekuatan

- | | |
|---|---|
| 45. Menurut anda, masihkah ada sikap senioritas dalam kehidupan sehari-hari anda ? | Pasti ada. Ya masalahnya atasan saya itu gaptek, jadinya ya nggak mengharuskan memakai. Dan tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. |
| 46. Bagaimanakah bentuknya ? | |
| 47. Menurut pendapat anda, apakah orang Indonesia masih cenderung menganut sikap senioritas tersebut ? | |
| 48. Apakah dengan adanya sikap senioritas tersebut dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | |
| 49. Bagaimanakah contohnya ? | |

N. Pemikiran Jangka Panjang / Pendek

- | | |
|---|--|
| 50. Apakah anda termasuk orang yang melakukan perencanaan terhadap keuangan ? | Iya benar, saya ada asuransi, reksadana investasi dll |
| 51. Apakah dengan adanya sikap perencanaan terhadap keuangan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | Sebenarnya bisa. Tapi kembali lagi karena belum butuh itu tadi |
| 52. Bagaimanakah bentuk perencanaannya? | |
| 53. Menurut anda, apakah orang indonesia cenderung melakukan perencanaan terhadap keuangan atau tidak ? | |
| 54. Bagaimanakah contohnya ? | |

O. Maskulin / Feminin

- | | |
|---|---|
| 55. Ketika anda menilai sesuatu lebih menggunakan fakta yang ada atau perasaan anda ? | Fakta.
Ya bisa jadi, tapi kan balik lagi belum butuh |
|---|---|
-

-
56. Bagaimanakah contohnya ?
 57. Menurut anda, apakah orang Indonesia cenderung menggunakan fakta atau perasaan, atau bahkan keduanya ?
 58. Apakah dengan adanya kecenderungan menggunakan fakta dan perasaan dapat mempengaruhi niat anda untuk menggunakan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ?
 59. Bagaimanakah contohnya ?
-

Budaya Nasional dengan realisasi Niat dan Penggunaan Transaksi Finansial Secara Online

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 60. Apakah budaya nasional yang telah dibahas sebelumnya mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? 61. Manakah budaya nasional yang telah dibahas yang paling mempengaruhi realisasi niat dan penggunaan transaksi finansial secara online / transaksi non tunai ? | <p>Budaya mempengaruhi.</p> <p>Yang jadi penghambat : Ketidakpastian</p> <p>Yang jadi pendorong : lingkungan</p> |
|--|--|
-

(Halaman sengaja di kosongkan)

BIODATA PENULIS



Litafira Syahadiyanti, lahir di Surabaya pada tanggal 5 Desember 1993. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Kemala Bhayangkari 1 Surabaya, SMP Negeri 22 Surabaya, dan SMA Negeri 15 Surabaya. Pada tahun 2011, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 di Program Studi Teknik Informatika Universitas Dr Soetomo Surabaya. Pada tahun 2015, penulis berhasil menyelesaikan studi S1 dengan tugas akhir yang berjudul “Aplikasi Pemetaan Tingkat Kerawanan Perlintasan Kereta Api Di Kota Surabaya Berbasis Android”. Pada penelitian tesis ini, penulis mengambil konsentrasi Manajemen Sistem Informasi (MSI) dengan topik adopsi teknologi informasi. Kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan melalui litafirasyahadiyanti@gmail.com.